الحكومة الإلكترونية

المهندس/ محمد مدحت

TGM 254
GGR 2 N25

THE ELECTRONIC GOVERNMENT

TRACKING
RETINA PATH

Arab group

الحكومة الإلكترونية

Electronic Government

إعداد

مهندس/ محمد مدحت محمد

مهندس دعم فني بشركة أوراكل

أخصائي حاسبات ومعلومات

مدرب تنمية بشرية

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2016

This page intentionally left blank

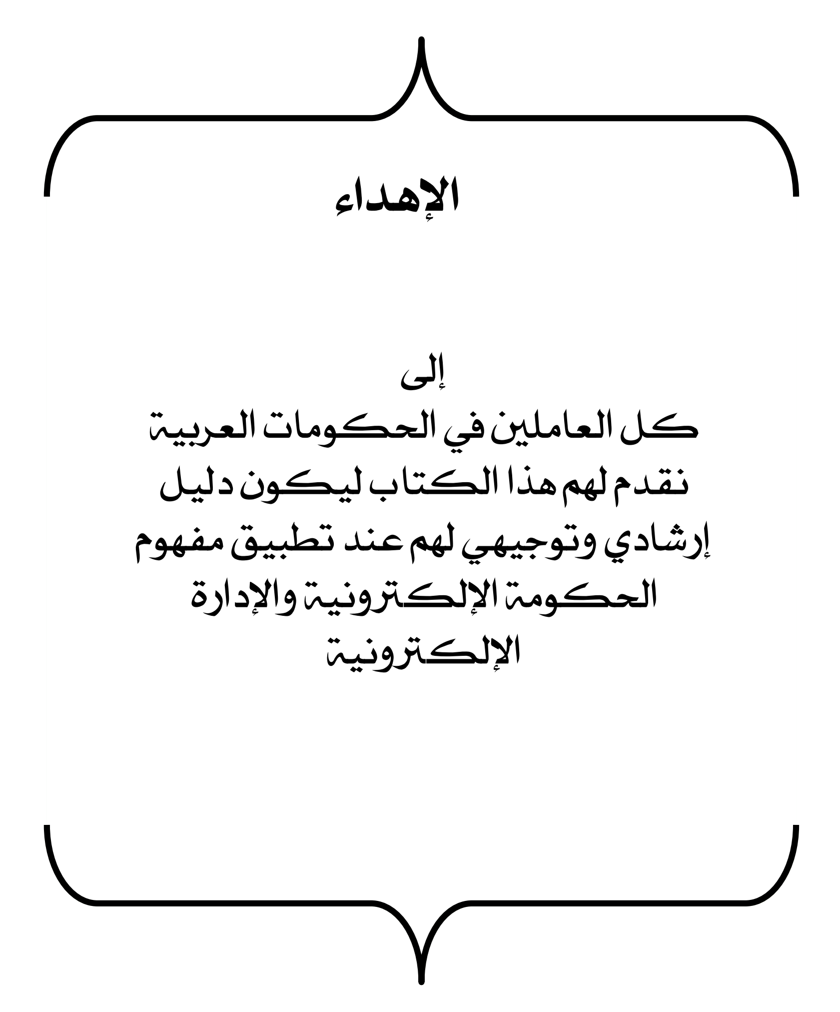
بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

﴿ رَبِّ ٱشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرْ لِيٓ أَمْرِي ﴿٢٦﴾ وَٱحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي ﴿٢٧﴾ ﴾

صدق الله العظيم

(سورة طه، الآيات 25-27)

This page intentionally left blank



الإهداء

إلى
كل العاملين في الحكومات العربية
نقدم لهم هذا الكتاب ليكون دليل
إرشادي وتوجيهي لهم عند تطبيق مفهوم
الحكومة الإلكترونية والإدارة
الإلكترونية

This page intentionally left blank

المحتويات

This page intentionally left blank

مُقَدِّمَة

نعيش في الوقت الحالي عصرا يتسم بالسرعة والانفجار المعرفي والتكنولوجي الهائل، عصرا أفرزت فيه الاتصالات السلكية واللاسلكية تغيرات جذريه في كافة القطاعات الحيوية في المجتمع البشري، وأدى فيه انتشار شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) منذ تسعينيات القرن العشرين إلى ظهور الشركات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وغيرها من الأمور التي شكلت ومازالت تشكل حياتنا في الوقت المعاصر.

ومن هذا المنطلق فقد أخذت العديد من المؤسسات على عاتقها مسئولية التوجه نحو استخدام أساليب أكثر مرونة وتوسعا في العمل مستعينة في ذلك بالشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، كما أدركت الحكومات أهمية الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة في المعلومات والاتصالات وتوظيفها لخدمة المجتمع، فتبنت مفهوم الحكومة الإلكترونية Electronic Government أو E Government. لتكون بمثابة النسخة الافتراضية للحكومة الحقيقية وتقوم بربط المواطن بمختلف أجهزة ودوائر الحكومة عن طريق الإنترنت، حيث تعيش الحكومة الإلكترونية داخل الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات على شبكة الإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة.

وبصفة عامة فإن الحكومة الإلكترونية هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (الإنترنت) في ربط مؤسساتها بعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بمؤسسات القطاع الخاص والجمهور عموما، ووضع المعلومات في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة بتتسم بالشفافية وتتصف بالسرعة والدقة، تهدف للارتقاء بجودة وتميز الأداء الحكومي. ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح "الحكومة الإلكترونية" قد ورد في خطاب الرئيس الأمريكي بيل كلينتون في العام 1992.

وتلعب الحكومة الإلكترونية دورا بارزا في تيسير أداء الخدمات المختلفة التي يحتاجها المواطنون بشكل عام والمستثمرين بشكل خاص مما يهيأ المناخ الاستثماري الملائم أمام كل مستثمر ويرفع من كفاءة الأداء الحكومي ويرشد النفقات الحكومية في ظل وجود إطار من الشفافية والوضوح، وتسعى الحكومة دائما لنشر خدماتها عبر بوابة الحكومة الإلكترونية بحيث تصبح في متناول المواطنين وذلك بعد أن أثبت برنامج الحكومة الإلكترونية نجاحه وسرعة استخدامه في تقديم الخدمات المختلفة.

ونظرا لأهمية موضوع الحكومة الإلكترونية ولزيادة الوعي المجتمعي بشأنه فقد تم إعداد هذا الكتاب بهدف أن يكون معينا ومرشدا لكل المهتمين بدراسة وفهم هذا المجال.

ويتكون الكتاب من إحدى عشر فصلا هي كالتالي:

- الفصل الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- الفصل الثاني: خطوات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
- الفصل الثالث: مواصفات المحتوى الجيد في الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت.
- الفصل الرابع: الإدارة الإلكترونية.
- الفصل الخامس: مراحل وأنماط ومزايا الإدارة الإلكترونية.
- الفصل السادس: الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية.
- الفصل السابع: أنماط الإدارة الإلكترونية.
- الفصل الثامن: دور الحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري.
- الفصل التاسع: مهارات البحث عن المعلومات في المصادر الإلكترونية.
- الفصل العاشر: الحكومة الإلكترونية وتجارب بعض الدول.
- الفصل الحادي عشر: E. Government.

هذا ولقد تم استخدام العديد من المراجع العربية والأجنبية في إعداد هذا الكتاب ما بين كتب وأبحاث ومقالات وبرامج تدريبية، بالإضافة إلى الاستعانة ببعض مواقع شبكة المعلومات "الإنترنت" كذلك تم عرض بعض الأشكال التوضيحية والصور المعبرة عن الموضوعات لتبسيط الرسالة المطلوب إيصالها للقارئ.

والكتاب موجه إلى كل القيادات والعاملين في الحكومات العربية لمساعدتهم على تطبيق ثقافة الحكومة الإلكترونية وممارسة كل أبعادها والاستفادة من كل فوائدها. ومعد هذا الكتاب حاول أن يقدم دليل إرشادي وتوجيهي لكل من يريد أن يتعرف على مفهوم وخصائص وأهداف وأهمية استخدام برامج الحكومة الإلكترونية...

والشكر والتقدير موجه للأستاذة منال البارودي الباحثة في المجموعة العربية للتدريب والنشر لتقديمها يد العون والمساعدة العلمية مما ساهم في خروج هذا الكتاب إلى النور.

ومعد الكتاب يشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه له في إعداد هذا الكتاب المتواضع الذي بلا شك به بعض النواقص، فالكمال لله وحده.

وبالله التوفيق. ،،،،

معد الكتاب

مهندس/ محمد مدحت محمد

القاهرة: أكتوبر 2015

This page intentionally left blank

الفصل الأول

مفهوم الحكومة الإلكترونية



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمــة
- تعريف الحكومة الإلكترونية
- خصائص الحكومة الإلكترونية
- أهداف الحكومة الإلكترونية
- أهمية الحكومة الإلكترونية
- الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية
- أبعاد الخدمات الإلكترونية
- أوجه التشابه والاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية
- تقسيمات الحكومة الإلكترونية
- العناصر الأساسية المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية
- أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية
- فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية
- انتشار فكرة وثقافة الحكومة الإلكترونية
- التحديات / الصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية
- مقومات نجاح الحكومة الإلكترونية

الفصل الأول

مفهوم الحكومة الإلكترونيـة

مقدمـة

الحكومة الإلكترونية Government Electronic أو E Government. هي فكرة نادى بها آل جور (Albert Arnold "Al" Gore) وهو نائب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس بيل كلينتون في الفترة بين عام 1993 وحتى عام 2001، وقد أراد آل جور بفكرة عمل الحكومة الإلكترونية ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة ومؤسساتها والحصول على الخدمات الحكومية المختلفة بشكل آلي منظم وأيضا لتبسيط عمل الحكومة ذاتها وتخفيف العبء عنها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات إضافة إلى ذلك فهي وسيلة لخفض التكاليف وسرعة الأداء وفعالية التنفيذ.

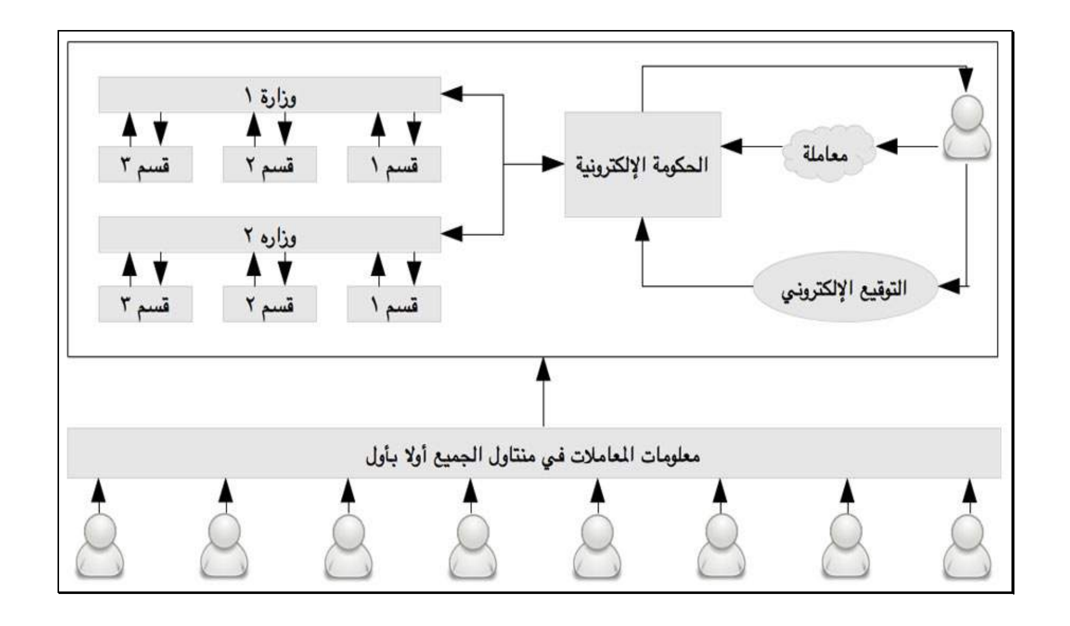
ومما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية أصبحت تشكل أهمية كبيرة في وقتنا الحاضر، فهي تعمل على سرعة الإجراءات الإدارية وتفعيل النظام المعلوماتي والتخلص من التعقيدات الإدارية التي تواجه المواطنون عند التعامل مع الأجهزة والمؤسسات الحكومية، نظرا لأن الإجراء الواحد داخل هذه المؤسسات يتطلب موافقة أكثر من جهة إدارية، فضلا

عن التأخير الذي قد ينتج عن غياب أحد الموظفين، أو نتيجة طوابير الانتظار التي يضيع معها الوقت وتضيع معها الكثير من الفرص.



وهناك أسباب عديدة ساهمت في ظهور الحكومة الإلكترونية نذكر منها: عوامل سياسية كظهور العولمة، ومنها عوامل تكنولوجية كظهور شبكة الإنترنت وتطوير الشبكات المسئولة عن تشفير البيانات، وعوامل اقتصادية كظهور التجارة الإلكترونية...وفي فصول الكتاب القادمة سيتم شرح هذه الأسباب بشيء من التفصيل.

هذا وتشمل خدمات الحكومة الإلكترونية على خدمات عديدة، نذكر منها: استخراج تأشيرات الزيارة والسياحة، واستخراج تأشيرات العمل، وتجديد رخص السيارات، وتجديد رخص القيادة، واستخراج بطاقة الرقم القومي، واستخراج البطاقات الصحية، ودفع الفواتير والرسوم الحكومية، مثل فاتورة الكهرباء والغاز والمياه وغيرها،... ولذلك تتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحرص على تطويرها بشكل مستمر للاستفادة من مزاياها العديدة.



تعريف الحكومة الإلكترونية:

نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر على أداء وفعالية الحكومة الإلكترونية في كل دولة فإنه لا يوجد تعريف محدد لهذا المصطلح حتى الآن، ولذا نجد الكثير من التعريفات التي قيلت عن الحكومة الإلكترونية خلال السنوات الماضية، من هذه التعريفات على سبيل المثال:

1- تعريف منظمة الأمم المتحدة (2002): الحكومة الإلكترونية تتمثل في استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين.

2- **تعريف منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) (2003)**: الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت للوصول إلى حكومات أفضل.

3- **تعريف البنك الدولي**: الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من خلال المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد.

4- **تعريف أبو بكر محمود الهموش (2006)**: الحكومة الإلكترونية هي عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات.

5- **تعريف مدحت محمد أبو النصر (2010)**: الحكومة الإلكترونية هي عملية القيام بمعظم التعاملات أو المعاملات الحكومية، سواء الخدمية، أو الإدارية من خلال التواصل مع الجمهور أو العملاء أو المراجعين عبر الحاسب الآلي، ومن خلال شبكة الإنترنت.

6- **الحكومة الإلكترونية هي** قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبسرعة وقدرة متناهية، وبتكاليف ومجهود أقل، وفي أي وقت، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

7- **الحكومة الإلكترونية هي** وسيلة متطورة تستخدم تكنولوجيا الاتصالات مثل الإنترنت والهواتف الخلوية؛ لتحسين وتطوير سير أعمال الحكومة،ولتمكين أكبر عدد من المستخدمين من الوصول إلى المعلومات والخدمات.

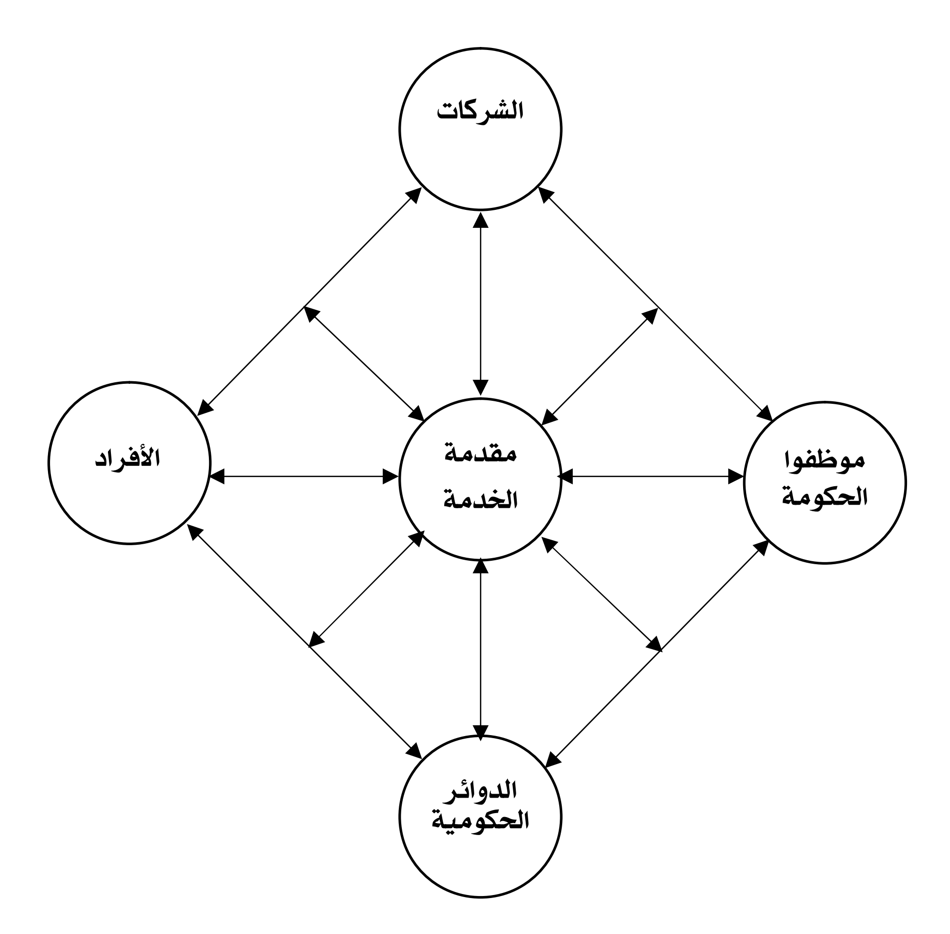
8- **الحكومة الإلكترونية** يقصد بها إجراء جميع معاملات الأجهزة الحكومية من خلال الاتصال الإلكتروني على كافة مستويات الحكومة مع جميع أفراد المجتمع والأجهزة غير الحكومية.

9- **تعريف موسوعة المعلومات ويكيبيديا (2015)**: الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية. وبصيغة أخرى تعنى تغيير أسلوب أداء الخدمة من أسلوب يتميز بالروتين والبيروقراطية وتعدد وتعقد الإجراءات إلى أسلوب يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الخدمات الحكومية بهدف تقديمها للمواطن بطريقة سهلة عبر شبكة الإنترنت مما يوفر الكثير من الجهد والمال لها فتنخفض بذلك تكلفة أداء الخدمة.

وهناك اتجاه آخر يعرف الحكومة الإلكترونية بالمعنى الواسع، إذ يعتبرها بأنها ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عبر الإنترنت فقط، بل يشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، وذلك دون تمييز أو إخلال بمبدأ تكافؤ الفرص.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها:

نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير وتحسين أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين بما يمكن من تيسير وتسهيل إجراءات تقديم الخدمات بحيث تصبح أكثر كفاءة وفاعلية مع ضمان تقديم كافة الاحتياجات من المعلومات للمواطنين عن الخدمات والقوانين واللوائح والتشريعات عبر شبكة الإنترنت.



خصائص الحكومة الإلكترونية:

إن الحكومات تسعى دائما إلى تقديم مستوى أفضل من الخدمات، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل من السابق وذلك من حيث الجودة وطرق التقديم لهذه الخدمات، وللحكومة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التي تجعلها مصدر اهتمام المواطنين بمختلف فئاتهم، نذكر منها:

1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الإنترنت.

2- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.

3- اتصال دائم بالمواطنين (24) ساعة في اليوم (7) أيام في الأسبوع (365) يوم في السنة.

4- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

5- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.

6- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

7- الشفافية في التعامل.

8- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على سداد قيمة الخدمات.

هناك ثمة أولويات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع.

أهداف الحكومة الإلكترونية:

الهدف من إنشاء الحكومة الإلكترونية هو استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في زيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر، وكذلك للتقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية، وتحقيق مبادئ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمات.

وقد اتجه الفكر العالمي – ممثلا في الحكومات والمنظمات والتجمعات الدولية – إلى تحقيق ذلك بما يسمى بالحكومة الإلكترونية، بدءا بتوفير المعلومات، وانتهاء بإمكانية تقديم الخدمات من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية المختلفة. وقد نتج عن تلك الرؤية عدة مشاريع تستخدم شبكات الهاتف وشبكات الحواسب الآلية، وتركز هذه المشروعات على تنفيذ عدد من مستويات تقديم الخدمة بدءا من مجرد نشر المعلومات عن الخدمة، وحتى مستوى تقديم الخدمة بكاملها بصورة إلكترونية.

إن الحكومة الإلكترونية تقدم حلا جزئيا لمشكلة الفساد المتعددة الوجود. فعلى سبيل المثال؛ فإن الحكومة الإلكترونية تزيد من فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات

ولا توجد دولة نامية مستعدة ومجهزة كليا لاحتضان وتطبيق برنامج شامل وموسع للحكومة الإلكترونية. ولكن في بعض المجالات من الممكن أن تطبق مثل هذه البرامج التي تمكن الكثير من المرافق الحكومية من أن تجهز إلكترونيا، وهو ما يعود بفائدة كبيرة في مجال التخفيف من أعمال الفساد. وبدلا من الانتظار حتى تحقيق جاهزية كاملة من الأفضل أن تكتسب الحكومات المعرفة من خلال الممارسة.

ولقد حددت موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2015) أهداف الحكومة الإلكترونية كالتالي:

1- **رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق:**

- تحسين مستوى الكفاءة في استخدام وتوظيف تقنيات المعلومات.
- تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
- الاستفادة من التجارب المثلى في أداء الأعمال.
- الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

2- **تقليل التكاليف الحكومية، وذلك عن طريق:**

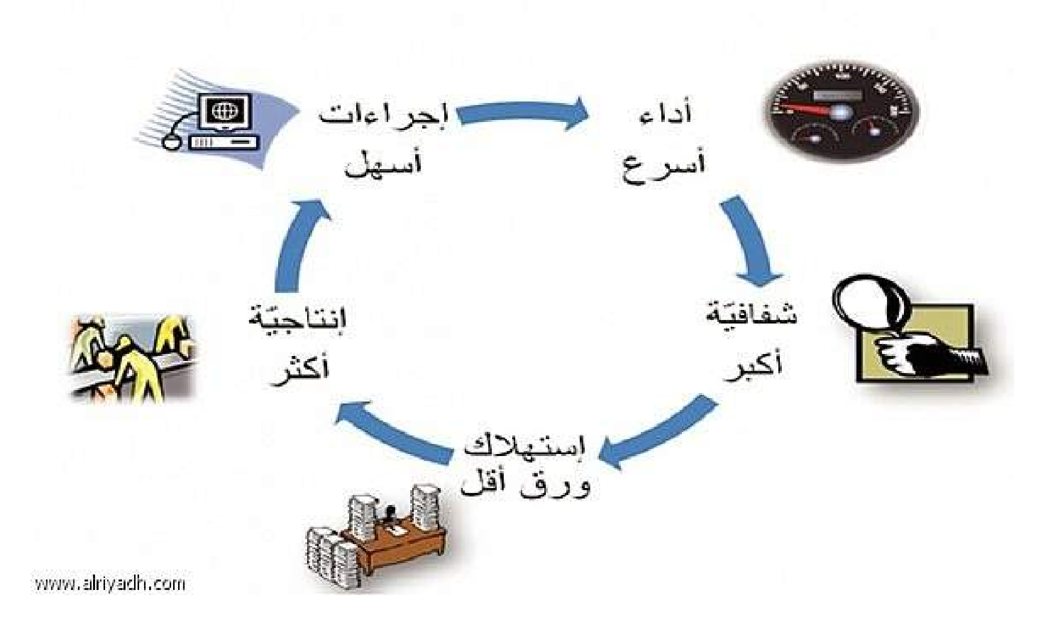
- تحسين وتطوير وهندسة إجراءات الأعمال.
- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآتي للبيانات.

3- **رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم، وذلك عن طريق:**

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المستفيد على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة.

4- **مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق:**

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.
- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.



أهمية الحكومة الإلكترونية:

تشير موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2015) إلى إن الحكومة الإلكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الصالح، والتي تمثل ركائز الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري تلزم المؤسسات الحكومية بنمط المرونة والوضوح في منهج عملها. فالأجهزة الحكومية تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، والفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ومن العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات

المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد، فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصداقية وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية يمكن أن تقدم خدمات عديدة ومتنوعة وكثيرة، من هذه الخدمات على سبيل المثال كما سبق ذكره: استخراج تأشيرات الزيارة والسياحة، واستخراج تأشيرات العمل، وتجديد رخص السيارات، وتجديد رخص القيادة، واستخراج بطاقة الرقم القومي، واستخراج البطاقات الصحية، ودفع الفواتير والرسوم الحكومية، مثل فاتورة الكهرباء والغاز والمياه وغيرها،...

هذا وبناء على موسوعة المعلومات الدولية ويكيبيديا (2015) يمكن تصنيف الخدمات التي يمكن أن تقدمها الحكومة الإلكترونية كالتالي:

1- **الخدمة الصماء**: تتمثل في النافذة الإلكترونية في تقديم معلومات عن الخدمات و المعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن و ليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

2- **خدمة التلكس**: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورا، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.

3- **الخدمة المتطورة**: هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

و يتضح من ذلك أن الحكومة الإلكترونية تتضمن جانبين هما:

- **العمل عن بعد**: وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان و الزمان لإنجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون حضور الموظف في مكان معين، فيمكن أن يؤدي الموظف عمله في أي مكان، منزله مثلا.
- **الخدمة عن بعد**: وهنا يمكن للمستفيد الحصول على الخدمة في المكان و الزمان اللذين يرتئيهما من دون الارتباط بزمان أو مكان محددين. وهكذا فإن الخدمة الإلكترونية تتسم باللازمانية و اللامكانية.

أبعاد الخدمات الإلكترونية:

ويتضح مما سبق أن تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية يستهدف تغطيه ثلاثة جوانب أساسية، وتشكل هذه الجوانب أبعاد الخدمات الإلكترونية، كما تشكل من حيث تتابعها مراحل انتقالية بحسب أولوية وإمكانية التطبيق، ونستعرض فيما يلي تلك الجوانب كما يلي:

أولا: الخدمات من الحكومة إلى الحكومة:

ويعتبر هذا النوع من الخدمات هو التبادل الآمن عن بعد للمعلومات والمعاملات بين الإدارة الحكومية المختلفة وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وذلك بهدف تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية.

ويتكون الإجراء الإداري المشترك من نقطتين رئيسيتين وهما:

1- التعامل مع البيانات من حيث الإضافة أو التعديل أو الإلغاء أو الحفظ أو الاسترجاع.

2- انتقال المعاملة بين الوحدات الإدارية لاستكمال الإجراءات وفق النقطة السابقة.

وحيث أن التعاملات الإلكترونية تنطبق على معظم الإجراءات فلابد من ضمان أمن المعلومات المتبادلة بين الإدارات الحكومية وخاصة ذات الصبغة السرية منها، لعدم تسرب هذه المعلومات من داخل الإدارات أو خارجها، ولعدم الاطلاع عليها من قبل الموظفين الغير مسموح لهم بالتعرف عليها، وذلك لكي تتحقق المكاسب المادية الكبيرة التي يمكن من خلال تطبيق هذا البعد على المستوى الوطني تحقيقها.

ثانيا: الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال:

يختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية، ورجال الأعمال والمستثمرين، بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف وتساهم في زيادة أرباحهم، ويحتل القطاع الخاص حيزا كبيرا من اهتمام الأجهزة الحكومية لكونه جهة مستفيدة من الخدمات الحكومية، ولذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية من حيث إمكانية تقديم ما يحتاجه من خدمات إلكترونيا.

وهذا ينبع من الدور المتزايد لقطاع الأعمال ومساهمته الفعالة في زيادة قدرة الدولة على القيام بمسئولياتها تجاه مواطنيها، حيث يقوم قطاع الأعمال الواعي بتوجيه استثماراته فيما يصلح للبلد والمجتمع ويعود عليه بالنفع، ويكون بذلك خير معين وسند للقطاع العام، كما نجد أن وضع القطاع الخاص يساعد على تقديم الخدمات له إلكترونيا من قبل الحكومة والاستفادة من التقنيات المعلوماتية التي توفرها له الحكومة الإلكترونية أيضا وبالأخص في مجال التجارة الإلكترونية.

ثالثا: الخدمات من الحكومة إلى المواطن:

وهذه المرحلة هي الأهم بالنسبة للمواطنين، حيث تتحقق من خلالها الاستفادة التي يرجوها المواطن من خلال التعاملات الإلكترونية والحصول على الخدمة التي يريدها دون الذهاب بنفسه إلى مواقع التنظيمات الحكومية وهذا يتطلب توفير الآلية الإلكترونية التي تكفل خدمة المواطن دون اتصاله المكاني بالجهات الحكومية وإيجاد الإجراءات التي تمكنه من إنجاز كل معاملاته وفق هذا المنظور بسهولة ويسر.

وهناك جانب آخر يرتكز على مبدأ أن الخدمات الحكومية يجب أن تقدم للجمهور من منظورهم، وحسب حاجاتهم، ومن خلال الوسيلة الأفضل من وجهة نظرهم، وهذا المنظور يتوسع في تلبية رغبات المواطن ليس بتوفير الوسيلة الأسهل وعدم الاتصال المكاني فحسب، بل بتقديم الخدمة وفق رغبات وتطلعات المواطن. ومن خلال السبل والوسائل التي يفضلها.

ومن خلال هذه الجوانب الثلاثة التي تغطي أبعاد العمل الإلكتروني الحكومي يمكن تحقيق رؤية متكاملة للحكومة الإلكترونية بما يساعد في التخطيط لها ومن ثم التنفيذ بما يتناسب ظروف وأحوال كل دولة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية:

بداية يمكن القول بأن الحكومة التقليدية تدير عدد ضخم جدا من الخدمات والنظم لمواطنيها وأعمالها المختلفة مثل الوظائف وأجور التقاعد عن العمل والمنح ورخص القيادة والمنح الدراسية وبراءة الاختراع والعلامات التجارية والعديد من الخدمات الأخرى التي لا تحصى. هذا بالإضافة إلى إصدار التصاريح للنشاطات المختلفة كالبناء والاستيراد والتصدير والسفر وصيد الأسماك وتأسيس الشركات والمؤسسات. كما أن هناك العديد من التعاملات بين الجهات الحكومية المختلفة داخل الحكومة الواحدة وبين الحكومة وغيرها من الحكومات الأخرى خارجيا.

وإذا حاولنا المقارنة بين الحكومة الإلكترونية والحكومة التقليدية فسوف نجد تشابها في الخدمات المقدمة، حيث أن معظم الخدمات التي يحصل عليها المواطن في الحكومة التقليدية يمكن أن يحصل عليها من خلال زيارة والبحث في مواقع "الحكومة الإلكترونية" على شبكة الإنترنت، إلا أن هناك اختلافات عديدة في أساليب تقديم هذه الخدمات، وبلا أدنى شك فالحكومة الإلكترونية هي الأسهل والأفضل بالنسبة لأي مواطن، وذلك ما سوف توضحه المقارنة التالية:

جدول رقم (1)

المقارنة بين كل من الحكومة التقليدية والحكومة الإلكترونية

م	أوجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
1	طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف	تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة	تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية

م	أوجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
2	طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل	الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة	الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية
3	طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل	تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي	بينما يتسم في الإدارة الإلكترونية بالسرعة كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية
4	نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات	تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية	تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية
5	مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية	توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية	بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية

م	أوجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية
6	نطاق خدمة العملاء	توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات	بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية
7	مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن	بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي

وهناك بعض الآراء الأخرى التي حددت بعض خصائص الحكومة التقليدية، ومن أهمها:

1- الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على هيكل تنظيمي هرمي وعلي تقسيم قائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل، وهذا ما يزيد من صعوبتها مقارنة بالإدارة الإلكترونية التي تعتمد على هيكل تنظيمي مفرطح وليس هرمي، مع قصر المسافات وسهولة الاتصالات وسرعتها بين الإدارة العليا وكل من الإدارة الوسطي والإدارة الإشرافية والمسئولين عن التنفيذ.

2- الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق التمكن أو الإشراف على مجموعة كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين، وهي بذلك تقوم على إدارة الآخر. بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات وإدارة الوقت.

3- ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات، مدير لديه معلومات أكثر كثافة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر المهام المطلوبة منهم في الوقت الحالي. بينما الإدارة الإلكترونية ترتكز على استخدام تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات والاستفادة منها. ويرى آخرون أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجا. بينما تكون الإدارة الإلكترونية هي إدارة رقمية ترتكز على الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية.

تقسيمات الحكومة الإلكترونية:

إن هناك تقسيمات عديدة قيلت في شأن الحكومات وكل منها يستند إلى أسس مختلفة، فالحكومة من حيث مصدر السيادة تنقسم إلى حكومات فردية وحكومات أقلية وحكومات أغلبية. والحكومة الفردية يكون صاحب السلطة فيها فردا واحدا إما لتوارث الحكم، كالملكية أو لأن الحاكم دكتاتور، بحكم صفته المطلقة، والحكومة تكون حكومة أقلية متى كانت في يد عدد من الأفراد لا يستأثر بها شخص بمفرده، وتسمى حكومة- أوليجارشين - متى كانت السلطة مركزة في يد الأغنياء، وتسمى حكومة - أرستقراطية- متى كانت الحكومة مركزة في يد مجموعة من المتميزين سواء من حيث الأصل أو العلم أو المركز الاجتماعي، وتكون الحكومة حكومة أغلبية متى كانت سلطاتها مستمدة من الشعب بوصفه صاحب السلطة ومصدر السيادة.

وتنقسم الحكومات كذلك من حيث أنها حكومة ديمقراطية، وهي حكومة الشعب والذي يعد مصدر السلطة الوحيد فيها إلى صور ثلاث حسب اشتراك الشعب في السلطة:

1- **الديمقراطية المباشرة:** وذلك حين يباشر الشعب الحكم بنفسه دون أية وساطة أو سلطة إنابة.

2- **الديمقراطية النيابية:** وذلك حين تقتصر مهمة الشعب على انتخاب برلمان يمارس السلطة ويباشر السيادة نيابة عنه.

3- **الديمقراطية شبه المباشرة:** إذا كان ثمة مزج بين الصورتين السابقتين بحيث يوجد البرلمان النيابي، ولكنه يشاركه الشعب بعض مظاهر التشريع والحكم.

العناصر الأساسية المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية:

لا شك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتساعد على تحقيق أهدافه، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية، الإمكانيات العلمية المتطورة، إضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية.

ويعد توافر تلك العناصر أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية، وذلك على أساس الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، ويستهدف نظام الحكومة الإلكترونية إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تشمل سرعة الأداء وتبسيط الإجراءات وقلة التكاليف، وفيما يلي نعرض أهم هذه العناصر:

1- العنصر البشري:

يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمج، محلل النظم، وتشمل مسألة رفع القدرات البشرية جانبين: فهي تشير من ناحية إلى المهارات والقدرات داخل الإدارة العامة اللازمة لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية؛ ومن ناحية أخرى تشير إلى المجتمع الأوسع (المواطنون) الذين يحتاجون إلى محو أمية تكنولوجيا المعلومات للاستفادة بشكل كامل من تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

ولغرض بناء قوة عمل وطنية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينبغي الاهتمام ببناء المعرفة الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التنسيق مع سائر المؤسسات الوطنية والإقليمية والدولية لجمع ونشر أفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية، مثل: السياسات، والاستراتيجيات، والمشاريع المكررة،..إلخ، كذلك التنسيق مع أجهزة الحكومة لتقديم مدخلات عن مشاريع الحكومة الإلكترونية الفردية.

2- الأجهزة الإلكترونية:



أصبح استخدام الأجهزة الإلكترونية هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، فنتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الإلية يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات وهو جالس في مسكنه أو داخل العمل، حيث أصبح في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة، مثل الهاتف، أو الكابلات المحورية، أو بالفاكس، أو البريد الإلكتروني. ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة لمستخدمي المعلومات كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة ممكنة.

3- توفر الحماية الإلكترونية:

لا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن.



شكل رقم (1): العناصر الأساسية المكونة لنظام الحكومة الإلكترونية

أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية:

يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف عديدة، أهمها:

1- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.

2- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.

3- توفير معلومة دقيقة محدثه لمتخذ القرار وذلك لمعاونته في التخطيط طويل المدى، والمشروعات التنموية، ومتابعة التنفيذ بشكل دقيق.

4- رفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.

5- خفض الإنفاق الحكومي عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد واستحداث آليات جديدة للمشتريات الحكومية وإدارة المخزون ومتابعة تنفيذ الموازنة.

6- تهيئة الجهاز الحكومي باستيفاء ما عليه من اتفاقيات شراكة دولية والتي تتطلب مستوى أداء يتواكب مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى.

7- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.

8- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكل أيسر.

9- زيادة عوائد الاستثمار.



10- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

11- تهيئة الجهات الحكومية داخليا وخارجيا للتحول الإلكتروني.

12- رفع كفاءة الجهاز الحكومي عن طريق إكمال نظم العمل في الحكومة.

13- توفير بعض الخدمات التي تهتم بقطاعات كبيرة من الجمهور والمستثمرين على شبكة الإنترنت أو على خط الهاتف أو الجوال.

14- إتاحة مصدر واحد للمعلومات الحكومية يمكن للجمهور أن يتعامل معه.

15- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

16- تحقيق فعالية الأداء الحكومي.

فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك العديد من الفوائد التي تتحقق عند تطبيق الحكومة الإلكترونية، نذكر منها :

أولا: الفوائد الاقتصادية

1- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الإلكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة التقليدية.

2- ذهاب السلعة أو الخدمة إلى العميل وليس العكس.

3- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الإلكترونية.

4- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وامن المعلومات.

5- توحيد الجهود، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة إلكترونية واحدة.

6- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

ثانيا: الفوائد الإدارية

تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي من خلال:

1- تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية.
2- القضاء على الروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
3- إلغاء الواسطة والمحسوبية والمجاملة والرشوة، حيث أن الإدارة في الحكومة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحا من الحكومة التقليدية.
4- الحكومة الإلكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية.
5- الحكومة الإلكترونية تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية.
6- مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

ثالثا: الفوائد الاجتماعية

1- تحفيز المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية، لإيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
2- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني وغيره.
3- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية المختلفة.

وبالرغم من وجود الفوائد السابقة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية إلا أن كل الدول إلى حد ما والدول النامية على وجه الخصوص تواجه بعض التحديات التي تقلل من فاعلية التطبيق للحكومة الإلكترونية، ومن أكبر هذه التحديات هو الانقسام الرقمي أو الفجوة الرقمية: ذلك الخط الفاصل الذي يفصل بين هؤلاء القادرين على استخدام الإنترنت والخدمات المرتبطة بها وهؤلاء غير القادرين. ويبدو هذا الانقسام أو هذه الفجوة أكبر وأعمق ما تكون في الدول النامية كنتيجة لحواجز التعليم والنظم والحواجز الاقتصادية والتي تجعل من الصعب على أغلب المواطنين الوصول إلى هذا العالم الرقمي الحديث.

انتشار فكرة وثقافة الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية تحقق انتشارا واسعا بين حكومات العالم كما ورد في تقرير الأمم المتحدة في عام 2001 Benchmarking E-government: A Global Perspective والتي قامت بتلخيص سريع لنشاطات الحكومة الإلكترونية حول العالم واستنتجت بأن هناك مواقع إلكترونية تستخدم لتوفير المعلومات والخدمات تخص 190 دولة مما يشكل 89.8٪ من الدول الأعضاء. وفي تقرير أحدث للأمم المتحدة صادر في العام 2005 (Global E-Government Readiness Survey)، تناول في أكثر من 50 ألف صفحة إلكترونية ل 191 دوله تم دراسة جاهزية الحكومات الإلكترونية جاءت الولايات المتحدة في المركز الأول تليها الدنمارك ثم المملكة المتحدة. وتحتل مصر المركز الـ 28 فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية طبقا تقرير صادر عن الأمم المتحدة في يناير 2008. وتعتبر حكومة دبي سباقة في تطبيق هذا النظام وكثير من حكومات العالم الأخرى، كما بدأ تطبيقه على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة ككل.

وتعتبر ماليزيا من الدول التي تمكنت من تحقيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. أما الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة فهما من أوائل الدول التي طبقت هذا النظام. وهناك إجراءات حثيثة لتطبيق هذا النظام في السعودية والأردن ومصر وغيرها.

التحديات / الصعوبات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية:

أولا: التحديات / الصعوبات الإدارية

تتمثل التحديات / الصعوبات الإدارية في:

1- عدم وضوح الرؤية.

2- ضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والموائمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة أحيانا.

3- عدم تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والإستراتيجية الكلية نظرا لتعدد المنظمات والأجهزة الحكومية.

4- وجود تفاوت في أخذ المنظمات بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية.

5- غياب إدارة التغيير بحيث أن التحول إلى نموذج الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى تغيير علاقة الجهاز الحكومي مع بيئته الداخلية والخارجية مما سيستوجب إعادة تصميم العملية الإدارية الذي يتعامل معها ذلك الجهاز الإداري.

6- صعوبة التحول إلى التنظيم الإلكتروني، وتصلب الثقافة التنظيمية، ومقاومة التغيير من قبل العاملين، وفشل تقنية (إستراتيجية) التدخل.

ثانيا: التحديات / الصعوبات التقنية

تدخل التحديات / الصعوبات التقنية في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتعلق هذه الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية، وتتمثل هذه التحديات / الصعوبات في:

1- الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.

2- الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة.

3- تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.

4- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة.

5- ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

ثالثا: تحديات / صعوبات الأمن المعلوماتي

ترتبط تحديات / صعوبات الأمن المعلوماتي ببعدين هما: البعد المكاني والبعد الزماني وتتمثل هذه التحديات / الصعوبات في عدة أوجه منها:

1- التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة.

2- تنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس...)

3- الممارسات غير الأخلاقية، حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة،

4- ازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة وقد نتج عن ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، والطابع الاحتكاري إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي باستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية. وتتمثل هذه التحديات من حيث (سرية المعلومات، وسلامتها، ووجودها بكل التفاصيل دون حذف، والبعد التقني، والبعد الإنساني، والبعد المؤسسي، والبعد البيئي).

رابعا: التحديات / الصعوبات المعرفية

تتمثل التحديات / الصعوبات المعرفية في عدم معرفة الجمهور بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية في الدول النامية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء لمجتمعات العالم النامي بما لا يتناسب مع الخطوات التباعدية التي تنجزها الدول المتقدمة، وليس المقصود هنا أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الإلكترونية، ولكن لابد أن يكون لدى كل شخص معرفة معلوماتية تمكنه من الاستخدام الجيد لهذه التقنيات.

مقومات نجاح الحكومة الإلكترونية:

1- البنية التحتية لخدمة الحكومة الإلكترونية:

ويشمل هذا المقوم تطوير شروط التعاقد والمواصفات القياسية من النواحي القانونية، وتصنيف المعلومات، ووضع النظم السرية للتوصل للمعلومات المطلوبة، وتصميم موقع الحكومة على الإنترنت، ووضع الإطار لأنسب تقنية لتطوير النظم والتطبيقات.

2- توافر شبكة اتصالات حكومية:

ويسمح هذا المقوم بتبادل المعلومات بسرعة طبقا لقواعد سرية مطلوبة، وتصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط مباني الوزارات والحكومة بشبكة الإنترنت، والتأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة التليفونات الحالية.

3- تقديم الخدمات للمواطنين عبر الشبكات:

لتحقيق هذا المقوم مطلوب مراكز لتوصيل الخدمات للمواطنين، وتقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الإلكترونية مجانا، وتفعيل مشاركة المواطنين عن طريق خلق مجموعة حماية.

4- ميكنة أعمال الوزارات والبيئات والإدارات المحلية:

ولتحقيق هذا المقوم لابد من ميكنة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن، وميكنة النظم الإدارية مثل شؤون العاملين والأجور، وميكنة نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات الحكومية.

5- النظم الإلكترونية للمشتريات الحكومية:

والتي يتحقق من خلالها الاتصال المباشر بين مقدم السلعة والخدمة والمستفيدين منها، تقديم بيان بالخبرة السابقة وعروض الأسعار وخطابات الضمان وغير ذلك، وزيادة المنافسة والتخلص من عمولة الوسطاء دون المساس بالخصوصية أو شفافية إسناد العمليات والمناقصات، ورفع كفاءة توفير الاحتياجات بأفضل مواصفات وأسعار وأقل فترة ممكنة، وخفض الأعمال الورقية وزيادة رضا المتعاملين من موظفي الحكومة، وزيادة كفاءة استخدام المخزون.

6- توافر الخبرة لدى موظفي الحكومة الإلكترونية:

يجب أن تتوفر لدى موظفي الحكومة الإلكترونية خبرة علمية في المجال المعلوماتي، إذ أن ثورة المعلومات والتوسع يستوجب على الموظف في نطاق الحكومة الإلكترونية أن يكون ملما بعلوم الحاسب، بل قد يجب أن يكون متخصصا في بعض الأحيان، ولهذا نجد

أن الموظف في نطاق الحكومة الإلكترونية يعمل في تخصصات دقيقة، فهناك فئة من الموظفين قد ينحصر دورهم في إدخال البيانات أو استخراجها، وهناك فئة المبرمجين وهم المسئولون عن عملية وضع البرامج المعلوماتية التي تسير نشاط الحاسب الآلي في مجال عمل الحكومة الإلكترونية، وهناك أيضا موظفي الشبكات وهم المسئولون عن صيانة شبكات الحاسب الآلي وإصلاح كل ما يعيق هذه الشبكات الإلكترونية التي يعتمد عليها جهاز الحكومة الإلكترونية.

7- ثقافة المواطن تجاه الحكومة الإلكترونية:

لاشك أن تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية لن يكون مباشرا، فطبيعة السلوك الإنساني ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيان يجب مراعاتهما، إذا أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونية أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدة واضحة وصلة وثيقة بالحياة اليومية للناس (وهو ما نجده مثلا في قطاعات التعليم والصحة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة.

الفصل الثاني

خطوات تنفيذ

مشروع الحكومة الإلكترونية



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمـة
- مراحل التحول للحكومة الإلكترونية
- وسائل التفاعل مع الحكومة الإلكترونية (بوابات الحكومة الإلكترونية)
- لماذا ندعو للتحول نحو الحكومة الإلكترونية؟
- العولمة
- انتشار الثقافة الإلكترونية
- التحولات الديموقراطية وما رافقها من متغيرات
- الحكومة الإلكترونية المستبعدون لإقامتها؟
- كيف يمكننا الاختيار الأمثل لمشروعات الحكومة الإلكترونية؟
- كيفية إدارة مشروعات الحكومة الإلكترونية؟
- المعايير التي يجب الأخذ بها لقياس أداء الحكومة الإلكترونية
- المهارات الأساسية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية
- الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند قياس النجاح لمشروع الحكومة الإلكترونية

الفصل الثاني

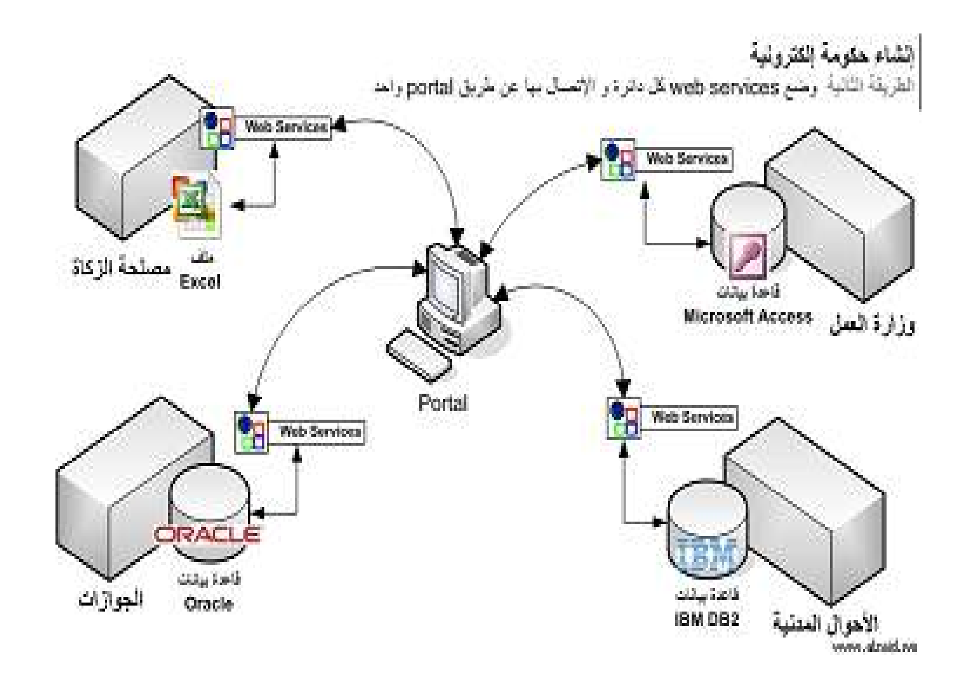
خطوات تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية

مقدمــة:

الحكومة الإلكترونية تهدف إلى توفير وتقديم العديد من الخدمات المتفاعلة التي تسمح للمستخدم بأن يقوم بإنجاز أعماله كاملة من خلال تعايشه في مناخ الإنترنت، كما أن الجيل الجديد يميل بشكل قاطع لتلبية احتياجاته الإدارية من خلال الحكومة الإلكترونية، ذلك أن الفرد يمكنه ببساطة أن يقوم باستعراض قائمة أبجدية للخدمات المختلفة ويختار منها ما يريده بدون الحاجة إلى معرفة اسم الجهة الحكومية التي تقدم هذه الخدمة.

لذا فإنه يجب ألا يكون الهدف من وراء التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو فقط إتمام العمليات بطريقة أوتوماتيكية، بل أن يكون الهدف الأساسي من وراء ذلك هو إعادة هندسة العمليات وتحسين كفاءتها وفاعليتها، فهذا أمر في غاية الأهمية حيث أن أحد أهم العوامل للحصول على القبول العام وقبول المواطن للحكومة الإلكترونية هو ضمان زيادة جودة التوصيل الإلكتروني للمعلومات بما يتضمنه من سرعة تبادل المعلومات وتقليل أوقات الانتظار، فعندما تصبح الحكومة مقنعة لمواطنيها وتنال تأييدهم فإنها تكون قد

حققت الهدف الرئيسي من وجودها كما أنها بذلك تكتسب شرعيتها لكي تقوم بالحكم. وأيضا حينما يشعر المواطن بسهولة وسرعة تعامله مع الحكومة وتلبية رغباته فانه يشعر بقربه منها بما ينعكس عليه من رضا وسعادة للتحسن الملموس في حياته اليومية.



أولا: مراحل التحول للحكومة الإلكترونية:

الكتابات تشير إلى عدد من المراحل والعمليات للتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، هي كالتالي:

1- الفهرسة والتفاعل.

2- التعامل المباشر.

3- التكامل العمودي.

4- التكامل الأفقي.

والتالي شرح موجز لهذه المراحل:

المرحلة الأولى: الفهرسة والتفاعل:

تتركز المجهودات في المرحلة الأولى حول التمكن من الحضور المباشر(على الخط) للحكومة ويتم بهذه الفترة بناء الصفحات الإلكترونية والنماذج مباشرة online، وفي بعض الأحيان تكون هذه المعلومات محدودة، وهي عبارة عن صفحات فهارس تكون بها وثائق إلكترونية مرتبه بحيث يمكن للمواطن البحث فيها وإيجاد المعلومات الحكومية ذات الاهتمام واستجلاب النماذج الضرورية. وتسمى هذه المرحلة "الفهرسة" لأن العمل يتمحور حول فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على الشبكة المعلوماتية.

ولأن الحكومة في هذه المرحلة لا تملك الخبرة الكافية فهي تفضل تقليل المخاطرة بانجاز مشروع صغير، وطبقا لذلك فإن عدد المواطنين الذين يبحثون عن المعلومات الحكومية على الشبكة يتزايد بشكل مستمر بدلا من البحث في الوسائط الورقية وإجراء المكالمات الهاتفية ويخيب أملهم إذا لم يجدوا المعلومات المطلوبة. ومن جانب آخر فإن تواجد الحكومة على الشبكة يعمل على زيادة راحة المواطنين وتقليل الجهد المبذول من الموظفين المقابلين للجمهور، كما يستخدم المواطنون هذه المعلومات لمعرفة السياسات والإجراءات بالتحديد، ليعلموا أين يذهبون للحصول على الخدمات.

ويستمر المواطنون في هذه المرحلة في استخدام الخدمات القائمة مثل الاتصال بالهاتف والحضور الشخصي لمكاتب الخدمة، ولكن بشكل أقل. ولا تقدم هذه المرحلة الكثير من الخدمات للمستخدم، إلا انه مع زيادة الاستخدام يزداد حجم المعلومات المعروضة على الموقع وتبدو الحاجة جلية لإيجاد موقع فهرسه index site يقدم ارتباطات لمواقع أخرى، وقد ينظم هذا الفهرس بناء على الدوائر الحكومية أو تبعا للمهام المناط بهذه الدوائر الحكومية.

ورغم بساطة التقنية المستخدمة في هذه المرحلة إلا أن هناك عدد من التحديات التي تواجه عملية الإدارة والتنظيم لتلك المواقع، وتتطلب الدوائر المختلفة حضور مختلف على الشبكة وموارد ضرورية تخصص لهذا الغرض، وكذلك الحاجة لمراقبة وصيانة المعلومات

كلما تغيرت الإجراءات والسياسات الخاصة بالدائرة الحكومية. وهنا تبرز على السطح أهمية سرية المعلومات لأنه من الممكن تتبع الأنشطة المنفذة مباشره على الخط، من قبل الدائرة الحكومية مثل المنتجات التي يكثر تداولها، والزمن المستغرق في كل صفحة والوقت المستغرق في البحث.

وبينما يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين المواقع وما تقدمه، إلا أنها يمكن أن تتسرب إلى طرف ثالث لذا يجب تحديد عدة سياسات تتعلق بأمور السرية أو خصوصية المعلومات عند الإعداد للموقع، لذا فإنه يجب تحديد مسئولية التنسيق العام والتخطيط للخدمات المقدمة على الموقع وعادة ما تحال هذه المسئولية إلى قسم تقنية المعلومات بالدائرة أو المؤسسة، أو قد تمنح هذه المسئولية إلى جهة خاصة لمتابعة كافة التحسينات والتعديلات.

المسألة الأخرى المهمة في هذه المرحلة هي تحديد مسئولية من يجيب على الرسائل الإلكترونية e-mails، إذ يحتوي الموقع عادة على عناوين بريد إلكتروني لتلقي أسئلة من مستخدمي الموقع، فقد تكون هذه الأسئلة خارج إمكانيات واختصاص المسئول على الموقع لذا يجب تحديد إجراء معين للتعامل مع هذه الرسائل وكيفية التعامل معها.

المرحلة الثانية: التعامل المباشر:

مع تطور المواقع الإلكترونية للحكومة، تزداد قناعة الموظفين والمواطنين بأهمية قيمة الشبكة المعلوماتية (الإنترنت) كقناة خدمية أخرى وتزداد الرغبة في استغلالها، مما يشجع المواطنين على الإيفاء بمتطلبات الحكومة على الخط مباشرة online بدلا من الذهاب إلى أماكن محددة لإنجاز أعمال ورقيه، ويعطي التعامل الإلكتروني أملا في تحسين كفاءة كل من المواطن العميل والمؤسسة بدلا من الجدولة البسيطة للمعلومات (الفهرسة).

وتعد المرحلة الثانية بداية الحكومة الإلكترونية كحركة ثورية لتغيير طريقة تعامل الجماهير مع الحكومة، وتعزز هذه المرحلة تعامل المواطن مع الحكومة على الخط مباشرة online موفرة ساعات طويلة من العمل الورقي، ومتاعب السفر إلى مكاتب الحكومة ووقت الانتظار في طوابير مملة. وتعد عمليات تسجيل المركبات الآلية ودفع الضرائب

مباشرة على الخط، بداية الخدمات المعتمدة على التعامل المباشر عن طريق الاتصال في كلا الاتجاهين، إذ يتعامل المواطن مع الحكومة مباشرة عن طريق تعبئة النماذج الخاصة بالمعاملة على الخط مباشرة وتستجيب الحكومة بمنح الموافقة والإيصالات،.... الخ.

ومن المهم جدا أن المواطن في هذه المرحلة يلعب دورا ايجابيا، ليس فقط من خلال إجراء المعاملات مباشرة على الخط، ولكن من خلال المساهمة أيضا في المنتديات المباشرة online forums التي تسمح للمواطنين بالاتصال المباشر بموظفي الحكومة، وهذا يختلف عن مرحلة الفهرسة التي تساعد المواطن في البحث عن المعلومة، إذ تبرز العديد من القضايا التي تتطلب التخطيط للتعامل معها مثل ما مدى جودة النظام المباشر على الخط online مقارنة بالنظام المعزول off line.

المرحلة الثالثة: التكامل العمودي:

تتجه الأنظار في هذه المرحلة نحو التحول في الخدمات الحكومية، بدلا من حركة (ميكنة) ورقمنة الإجراءات القائمة، فتحقيق الحكومة الإلكترونية ليس مجرد وضع الخدمات الحكومية على الشبكة، وما يجب أن يحدث هو تحولات وتغييرات دائمة في نسق الإجراءات الحكومية ذاتها و ربما في مفهوم الحكومة نفسه، فكما تعيد التجارة الإلكترونية تعريف الأعمال الخاصة private businesses والمجتمع بمنظور المنتج والإجراءات المتبعة، فإنه يجب أن يصاحب مراحل الحكومة الإلكترونية إعادة صياغة مفهوم الخدمة الحكومية نفسها، وفي المدى البعيد فإن الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية ستتحقق عندما تصاحب التغيرات التكنولوجية تغيرات في المنظمات ذاتها، فبعد انتشار خدمات المعاملات التراسلية وبلوغها درجة النمو الكامل، تزداد طموحات ورغبات المواطنين.

وفي نهاية المرحلة الثانية تكون نظم مرحلة المعاملات مشتتة ولها الصفة المحلية الخاصة بالوحدة الإدارية الحكومية. النمو الطبيعي بعد ذلك هو توحيد الأنظمة المجزأة على مستويات مختلفة (عموديا) ووظائف متنوعة (أفقيا) من الخدمات الحكومية، إذ تحتفظ الهيئات الحكومية عادة بقواعد بيانات مستقلة ليست مرتبطة بالهيئات الحكومية الأخرى في نفس المستوى أو وحدات إداريه مناظرة في مستوى ادني أو أعلى.

الهدف من التكامل العمودي هو دمج الأنظمة المحلية مع النظام العام للدولة بغرض تسهيل عملية التأكد من معلومات معينه أو البحث عن معرفه ما وسيكون له تأثير واضح في ربط الشعب يبعضها البعض مثل بناء قاعدة بيانات وطنية لتسجيل المركبات الآلية ورخص القيادة وتسجيل حوادث المرور.

ونظرا لأن المرحلة الثالثة تستهدف توحيد الهيئات والدوائر الحكومية المتناظرة فإن عددا من القضايا المهمة يبرز تحديات تقنيه مثل التخويل الإلكتروني electronic authentication، وتطابق صيغ البيانات في حالة التبادل الإلكتروني للبيانات EDI، وكذلك سرية وأمن المعلومات الخاصة بالمواطن.

المرحلة الرابعة: التكامل الأفقي:

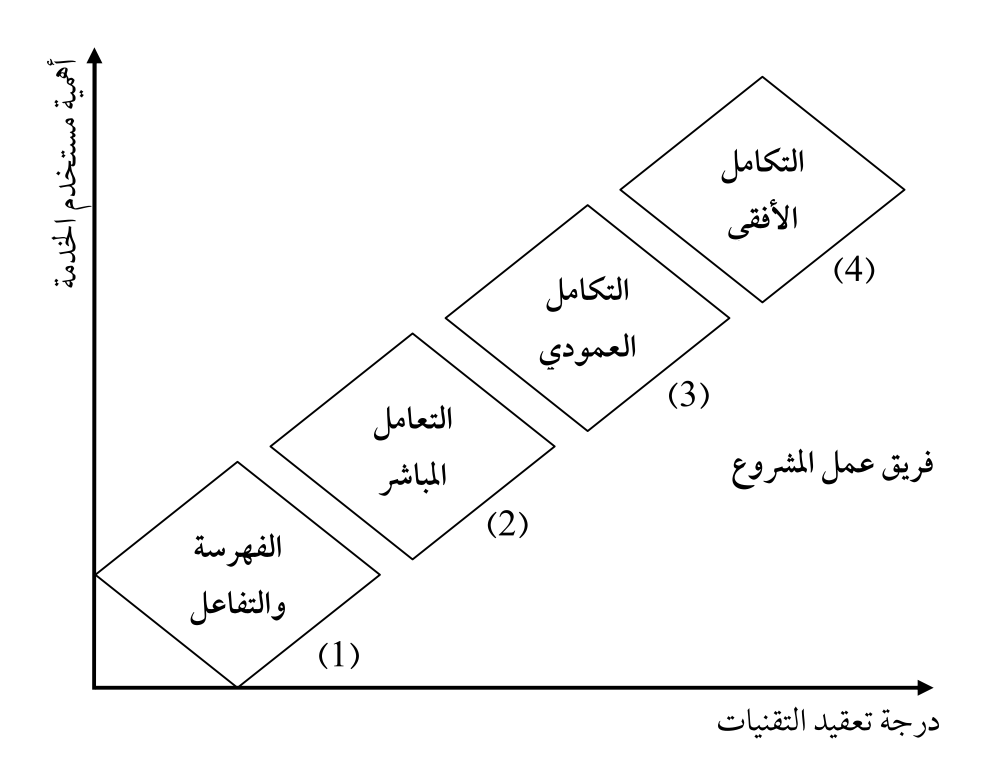
التكامل الأفقي للخدمات الإلكترونية الموزعة في حاويات وظائفية مختلفة إذ أن المواطنين يطلبون تسهيلات ومساعدات من الحكومة في أكثر من خدمة، فأولئك الذين يحتاجون إلى سكن هم بحاجة أيضا إلى تسهيل الحصول على خدمات تعليمية ورعاية صحية والى تموين و هكذا، ويعمل التكامل الأفقي في هذه المرحلة على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متنوعة ويسمح ذلك بالمشاركة في المعلومات وبالتالي فإن المعلومات المخزنة لدى هيئة ما سيتم بثها لكافة الدوائر الحكومية.

وكنتيجة لهذا التكامل تستطيع أن تقوم المؤسسات الحكومية هنا بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، ومن دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثلا بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تجديد رخصة القيادة أو دفع فاتورة الهاتف وغيرها.

وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الإلكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الوسطاء تماما، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مائة في المائة.

في النهاية يجب الإشارة إلى أن الحصول على الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية

يتطلب فهما تاما وهندسة كاملة للعمليات التي يتم بموجبها إنتاج الخدمات العامة، وإنشاء وإعداد واستخدام النظم الإلكترونية.



شكل رقم (2)
مراحل الحكومة الإلكترونية

وسائل التفاعل مع الحكومة الإلكترونية (بوابات الحكومة الإلكترونية) :

وسائل التفاعل مع الحكومة الإلكترونية هي الوسائل التي من خلالها يستطيع المستفيدين التفاعل مع الحكومة من أجل الحصول على احتياجاتهم والاستفادة من خدماتها وهناك ثلاثة وسائل أساسية من خلالها يمكن بناء الحكومة الإلكترونية وهي قد تسمى ببوابات الحكومة الإلكترونية وهي:

1- تكنولوجيا الفاكس والهاتف الثابت:

هذه التكنولوجيا مناسبة جدا لبدء استخدامات الحكومة الإلكترونية نظرا لانتشارها وبساطة استخدامها نسبيا وقلة تكلفتها كما أن هذه التكنولوجيا تناسب المواطنون الذين لا يستطيعون الحصول على التدريب الفني المناسب للانترنت أو صعوبة حصولهم على أجهزة كمبيوتر واستخدام الفاكس والتليفون فرصة لبدء استخدام الحكومة الإلكترونية دون الحاجة إلى الاستثمارات العالية والوقت الطويل اللازمين لتطوير البنية التحتية الضرورية للانترنت عل المستوى القومي.

2- تطبيقات الهواتف الذكية ورسائل sms:

وهذه الوسيلة توفر مرونة عالية في التفاعل مع الحكومة الإلكترونية حيث يتمكن المستفيدين من الوصول في أي مكان، إلا أن هذه الوسيلة لا توفر إمكانية لاستغلال جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إلا أنها توفر مرونة الاستخدام لبعض الخدمات من أي مكان.

3- تكنولوجيا الإنترنت وأجهزة الحاسوب:

تعتمد هذه التكنولوجيا على الإنترنت في تطبيق الحكومة الإلكترونية ويتطلب ذلك وضع استثمارات كبيره في البنية التحتية للاتصالات، وإنشاء نقطة اتصال واحدة مع الحكومة (بوابة الحكومة الإلكترونية) وإيجاد شبكة حكومية آمنة لتوصيل الوحدات الحكومية فيما بينها ويحتاج هذا النوع من التكنولوجيا نشر الوعي العام بين المواطنين وتقديم التدريب المناسب لهم وتدريب موظفي الحكومة.

خارطة طريق الحكومة الإلكترونية:

هناك مجموعة من التساؤلات التي يجب طرحها لنجاح إقامة مشروعات الحكومة الإلكترونية حيث أنها تتطلب التزاما مستداما للرغبة السياسية، وتوافر الموارد الموجهة لها، وتضامنا بين الحكومة والقطاعين العام والخاص والمواطنين. وعلي أي حال، فإن إجابة مخططي الحكومة الإلكترونية على التساؤلات التالية سوف يحدد معالم خارطة الطريق

لتطوير نظام الحكومة الإلكترونية التي لا تجعل أداء الحكومة أكثر كفاءة فقط، بل إنها تحول العلاقة بين الجمهور والحكومة وكافة القطاعات الأخرى المتضمنة إلى علاقة ومشاركة إيجابية لصالح الكل.

لماذا ندعو للتحول نحو الحكومة الإلكترونية؟

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت.

وقد مهد لقيام الحكومة الإلكترونية عدد من التطورات والتي تتمثل في الأتي:

- **التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته:** فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة، حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات المبرمجة مكان الإنسان، ولعل هذا ما دعى هربرت سايمون ودراكر وديفز وكثير من كتاب الإدارة إلى التنبؤ بأن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية.

- **التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت:** وهذا التقدم أدى إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الإدارة الحكومية، والتجارة العالمية، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو خارجها عبر دول العالم كافة، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة، وهذا يقود إلى الإسراع في التحول إلى الإدارة عبر شاشة الحاسب الآلي وليس الإدارة الورقية.

العولمة:

العولمة Globalization هي نظام عالمي جديد بدأ منذ أواخر التسعينيات من القرن العشرين، وظل شائعا حتى الوقت الحالي. ويهدف هذا النظام إلى تحقيق حرية انتقال المعلومات والأموال والسلع والخدمات والأفراد بين الدول بدون حواجز وقيود ومعوقات وجمارك... ويقوم هذا النظام على عدة مقومات هي: التطور التقني والتكنولوجي وثورة الاتصالات والمعلومات...بحيث تزول الحدود بين شعوب العالم ويصبح العالم قرية كونية صغيرة.

ومن أشكال العولمة، نذكر:

1- **العولمة الاقتصادية**: وتتمثل في زيادة الحرية الاقتصادية والتبادل التجاري بين المصانع والشركات والمؤسسات في مختلف أنحاء العالم.

2- **العولمة الاجتماعية والثقافية**: وتتمثل في زيادة الترابط الاجتماعي والثقافي بين المجتمعات وبين الشمال والجنوب وبين الغرب والشرق، وازدياد التبادل الثقافي، وزيادة التطور الهائل في المواصلات والاتصالات والتواصل بين الأفراد والشعوب من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والتي أصبحت مجانية في الوقت الحالي.

3- **العولمة السياسية**: وتتمثل في فرض الدول الغنية والقوية قوتها العسكرية والاقتصادية على الدول الضعيفة والتدخل في قراراتها وسياساتها الداخلية والخارجية.

ومن أبرز مؤسسات العولمة: البنك الدولي، وصندوق النقد الدولي، ومنظمة التجارة الدولية وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت). وللعولمة مجموعة من الايجابيات والسلبيات. ومن ايجابياتها نذكر: ثورة المواصلات والاتصالات، وانتشار المعلومات وسهولة الحصول عليها، سهولة تواصل الناس مع بعضهم البعض من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، التطور العلمي والتكنولوجي الذي أفاد كل العلوم والمهن وكل مجالات الحياة، وتشجيع الإبداع والابتكار العلمي نتيجة المنافسة الشديدة بين الدول،...

ومن سلبيات ومخاطر العولمة، نذكر: زيادة سيطرة الدول القوية والغنية، زيادة ضعف

الدول الضعيفة والفقيرة والمتخلفة والنامية، زيادة تدخل الدول القوية والغنية في شئون الدول الضعيفة الفقيرة والمتخلفة والنامية، تدمير الهوية الوطنية للدول الضعيفة والفقيرة والمتخلفة والنامية، تفتيت الدول والكيانات إلى دول ضعيفة وهزيلة، القضاء على الطبقة الوسطى في العالم وأصبح هناك فقر مضجع أو غنى فاحش، زيادة نسبة الفقر ومعدلات البطالة في الدول الضعيفة والفقيرة والمتخلفة والنامية، هيمنة الثقافة الاستهلاكية عند بعض الدول، انتشار أعمال العنف من جراء انتشار الأفلام الهابطة غير الهادفة، زيادة الآثار السلبية على البيئة نتيجة زيادة التلوث بمختلف أنواعه الناتج من زيادة المصانع والتقدم التكنولوجي...

وكما هو واضح فإن سلبيات ومخاطر العولمة أكثر بكثير من ايجابياتها وفوائدها. ومع ذلك فإن المشكلة في الدول النامية والتي تعتبر الدول العربية والإسلامية منها، لا يمكنها أن تمنع العولمة من الانتشار، لأنها ظاهرة واقعية تفرض نفسها بحكم النفوذ السياسي والضغط الاقتصادي والتغلغل المعلوماتي والإعلامي التي يمارسها النظام العالمي الجديد، لكن تستطيع أن تتحكم في الآثار السلبية لهذه العولمة، وإذا بذلت جهودا مضاعفة للخروج من مرحلة التخلف إلى مرحلة التقدم في المجالات كلها وليس فحسب في مجال واحد نظرا للترابط بين عناصر التنمية الشاملة ومكوناتها (مدحت أبو النصر: 2015).

هذا ولقد ساعدت العولمة على دفع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية (الخاصة) إلى محاولة الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في مجالات الحاسب الآلي والإنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة، وهو ما مهد لقيام الإدارة الإلكترونية لإثبات الذات في هذا السياق العالمي المتسارع الخطى.

انتشار الثقافة الإلكترونية:

ففي عصر انتشرت فيه وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية. حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في

الحاسب الآلي، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الحكومة الإلكترونية.

التحولات الديموقراطية وما رافقها من متغيرات:

فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص، وقد رافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية ونشؤ رؤية جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده، أهمها (ضرورة تحسين مستوى أدائه، تفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الشفافية والمساءلة والعدالة.

الحكومة الإلكترونية المستعدون لإقامتها

لكل مجتمع حاجاته وأولياته المختلفة، فلا يوجد نموذج واحد للحكومة الإلكترونية، كما لا يوجد معيار دولي للاستعداد لها. واستعداد كل مجتمع وحكومة سوف يعتمد على أي الأهداف والقطاعات المعنية التي يتم اختيارها كأولويات لها، بالإضافة إلى الموارد المتاحة في توقيت معين التي قد تعتمد على الموازنات العامة والمانحين،..الخ. وكل ذلك يعتمد على حاجات المجتمع الأكثر أهمية التي قد تتضمن البنية الأساسية، الإطار التشريعي، ورأس المال البشري اللازم للحكومة الإلكترونية..الخ. ولا يمثل الاستعداد الإلكتروني قضية حكومية فقط، بل يتمثل أيضا في إعداد المجتمع لتقبل رؤية هذه الحكومة الإلكترونية. ويبدأ الاستعداد بالرغبة السياسية في التغيير.

ويبني على تواجد سياسة قومية للمعلومات ترتبط بعدة عوامل منها:

1- إقامة التواصلية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصالح والمنظمات المختلفة،

2- تنمية رأس المال البشري،

3- توفير موارد الموازنة الحالية والمتوقعة،

4- تهيئة مناخ الأعمال الإلكترونية،

5- استعداد المواطنين للتغيير.

كيف يمكننا الاختيار الأمثل لمشروعات الحكومة الإلكترونية؟

اختيار أو التقاط مشروعات الحكومة الإلكترونية الصحيحة والبدء فيها تعتبر أساس النجاح للحكومة الإلكترونية، وبذلك تعتبر المشروعات الأولى مهمة وذات طبيعة حرجة. إن نجاح المشروع التمهيدي يمكن أن يصبح نقطة البيع والانطلاق لكل الجهود المستقبلية ويخلق الاستعداد السياسي لدعم الحكومة الإلكترونية إلى الأمام. وإن أي قصة نجاح صغيرة يمكن أن تصبح مثالا قويا يقلده الآخرون. وعلي ذلك يجب القيام بالتشخيص المتأني، والتعرف على المبادرات الأخرى، ومضاهاة المشروع بالرؤية المحددة، ورؤية الحكومة الإلكترونية من منظور المستخدم وسؤال المواطنين ورجال الأعمال والعاملين.

كيفية إدارة مشروعات الحكومة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الفعالة مهمة لنجاح الحكومة الإلكترونية، كما هو الحال في كل العمليات الحكومية أو عمليات الأعمال. وتعتمد القدرة على إتاحة مشروع في التوقيت وبالميزانية المحددة، والتنسيق بين المصالح الحكومية والقطاع الخاص يعتمد على إدارة قادرة. وعلي ذلك فإنه قبل القيام بأي مشروع من مشروعات الحكومة الإلكترونية يجب تحديد الآليات الإدارية على كافة المستويات المحلية والوطنية، وتعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية أكثر صعوبة من تنفيذ المشروعات فهي تعني التخطيط للبناء واستيعاب القدرات.

المعايير التي يجب الأخذ بها لقياس أداء الحكومة الإلكترونية:

حيث تتضمن مشروعات الحكومة الإلكترونية جهدا مضنيا، وتوفر موارد مؤهلة، والتزام سياسي، لذلك تعتبر ذات طبيعة حرجة إلى حد كبير. من هذا المنطلق، يعتبر الأداء مهم جدا ويستدعي ذلك وضع معايير أداء شاملة تتضمن التالي:

أولا: معايير قياس أداء الحكومة والأعمال

1- حجم التصرفات المتداولة إلكترونيا،

2- وقت الاستجابة للتساؤلات،

3- طول عملية خدمة الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالمشكلات الحرجة والحرة بدءا من انطلاقها،

4- نسبة تغطية المنطقة الجغرافية المعينية بواسطة الخدمة المقدمة.

ثانيا: معايير قياس تأثير تطبيقات الحكومة الإلكترونية

1- عدد أو نسبة العملاء (مواطنون، رجال أعمال، موظفون، الخ.) والمواقع التي تتوصل إلى الخدمات إلكترونيا،

2- مدى الرضا أو الكفاءة المتزايدة في إتاحة المعلومات أو الخدمات الإلكترونية

3- طول الوقت المستغرق للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية من وجهة نظر المواطنين والأطراف المستخدمة الأخرى،

4- مدى تقليل التكلفة في الوصول للخدمات الإلكترونية،

5- التقليل في التكلفة من وجهة نظر المسئولين الحكوميين.

كما يمكن أيضا إضافة معايير أداء أخري كما في حالة مشروع الإمداد الإلكتروني E-Procurement:

الإمداد الإلكتروني يمكن أن يقوم بناء على حجم التصرفات المعالجة؛ تقليل وقت عملية الإمداد ؛ أو التقليل في التكلفة الإدارية للإمداد الحكومي. وفي المقابل، فإن المشروع الذي يوفر معلومات صحية على الخط قد يقوم بناء على نسبة المنطقة الجغرافية التي يمكنها الوصول للمعلومات، وزيادة الخدمات الصحية في المناطق التي لا تتوافر فيها المعلومات الصحية على الخط، أو زيادة توعية المواطنين التي يمكن أن تقاس بواسطة مسوح ودراسات موجهة نحو ذلك.

وفي هذا الإطار، يمكن وضع نقاط قياس لتقييم مدى التقدم، وتوفير طريقة للقياس

على أساس فوري ودائم سواء كانت مشروعات الحكومة الإلكترونية متقدمة ومستدامة وتتيح ما تعد به، أم لا. وقد تبني نقاط القياس على المعلومات التالية:

1- تواريخ معينة،

2- مقارنات مع الدول والأقاليم الأخرى،

3- استطلاعات الرأي،

4- مسوح مستقلة (على سبيل المثال: مدى المشاركة الجماهيرية، فعالية التكلفة،..الخ).

5- قياسات مشاركة القطاع الخاص أو الإتاحة بواسطة الموردين،

6- درجة التمويل الذاتي المحققة بواسطة المشروع.

ما الذي سوف تكون عليه العلاقة مع القطاع الخاص ؟

الحكومة الإلكترونية ليست شيئا ما يمكن أن تقوم به الحكومة منفردة، فيوجد للقطاع الخاص بصفة معينة دورا رئيسيا يؤديه في تحديد الرؤية والتخطيط وحتى خلال تنفيذ الحكومة الإلكترونية ومراجعتها وتقويمها المستمر. وعلي هذا الأساس يجب:

1- التعامل مع القطاع الخاص كشريك كامل،

2- حاجة كل طرف من الأطراف المشتركة والمتعاملة مع الحكومة الإلكترونية إلى عائد على استثماراته ووقته،

3- تقليل استنزاف العقول مما يتطلب تخطيطا متأنيا،

4- خلق نماذج أعمال واقعية لمشروعات الحكومة الإلكترونية،

5- إيجاد نقاط القوة لكل شريك،

6- تعريف الأطراف المتضمنة،

7- تحديد المساهمات المحلية والخارجية.

المهارات الأساسية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية :

المهارة Skill باختصار هي قدرة + رغبة + إتقان + سرعة مناسبة. أيضا المهارة هي قدرة الشخص المهني بصفة خاصة على استخدام المعارف بفاعلية والتنفيذ والانجاز بسهولة ويسر لمساعدة العملاء أو المستفيدين أو المتعاملين وتحقيق الأهداف المرجوة. ويمكن أن يتم اكتساب المهارات من خلال عدة أساليب، نذكر منها: الإعداد المهني الجيد والتدريب الميداني أو العملي الجاد والممارسة الفعلية تحت إشراف مهني والتكرار والتوجيه والتشجيع والتحفيز الايجابي...(مدحت أبو النصر: 2009).

ويحتاج أي مشروع للحكومة الإلكترونية إلى عدة مهارات حتى يكتب له النجاح، ويجب ملاحظة أنه لا يمكن فصل هذه المهارات عن بعضها البعض من الناحية الواقعية وهذه المهارات هي:

1- المهارات التحليلية:

وتتعلق هذه المهارات بتحليل الأسلوب الإجرائي المتبع في أداء العمل وانسياب المعلومات والاطلاع على الطرق الأخرى التي يستعملها أناس آخرون أو مؤسسات أخرى للتعامل مع ذات المسائل مثل تتبع الحركة المالية في نظام الإدارة المالية وكيفية تجميع البيانات وتحديد مواطن القوة والضعف.

2- مهارات إدارة المعلومات:

تعد المعلومات مصدرا نفيسا للغاية لأية مؤسسه ويجب تحديد المحتوى المعلوماتي وجودة وهيئة تمثيل تلك المعلومات وتخزينها وبثها واستخدامها والمحافظة عليها.

3- المهارات الفنية:

هناك العديد من المهارات الفنية المطلوب توفرها أي حكومة إلكترونية للتفاعل مع العديد من الأمور المتعلقة بها مثل:

1- إدارة قواعد البيانات.

2- إدارة البرامج والبيانات التي تحويها قواعد البيانات.

3- تصميم وبناء أنظمة متوافقة مع البنية التحتية المتوفرة بالمؤسسات.

4- تحويل البيانات من نظام إلى آخر أو من صيغة إلى أخرى لتمكين استخدامها بطرق جديدة.

5- تصميم وإدارة شبكات الحاسبات الآلية.

4- مهارات العرض والتواصل مع الآخرين:

أكدت إستراتيجية الحكومة الإلكترونية على أهمية التواصل في رفع معدلات استخدام الخدمات الحكومية، وقد تم وضع مجموعة من الأسس التي يجب اعتمادها وفقا لما يلي: التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة وهم (حكومة، مطورين، فرق عمل، جمهور مستخدم)، لتحقيق الأهداف المحددة في إستراتيجية الحكومة الإلكترونية من حيث انتشار الخدمات ومعدلات استخدامها، وهنا سنتطرق لعدة نقاط أساسية تتعلق بهذا المجال، وهي كالتالي:

أولا: أهداف خطة التواصل:

1- تطوير واستخدام آليات لقياس مدى رضى المواطنين وقطاع الأعمال عن كافة الخدمات المطروحة ومستوى تقديمها.

2- تطوير واستخدام آليات للحصول على مقترحات المستفيدين حول الخدمات الجديدة.

3- تصميم وتنفيذ حملات إعلامية ذات أهداف متعددة.

4- وضع آليات لمتابعة تقدم العمل في الوزارات المختلفة، وذلك من خلال التواصل مع فرق العمل الوزارية التي تم تشكيلها، وإتاحة هذه المعلومات للمواطنين.

5- عقد مجموعة من اللقاءات بين الجهات المعنية لتبادل الأفكار حول أفضل الطرق لتحفيز تقدم العمل في المبادرة.

ثانيا: محاور العمل في خطة التواصل:

1- التواصل مع الجهات المعنية بالخدمات الحكومية المقدمة أو المراد تقديمها في عملية (استخدام، المطالبة، تصويب).

2- التواصل مع الإعلام في عملية (الترويج،المطالبة،التصويب) للخدمات المقدمة أو المراد تقديمها.

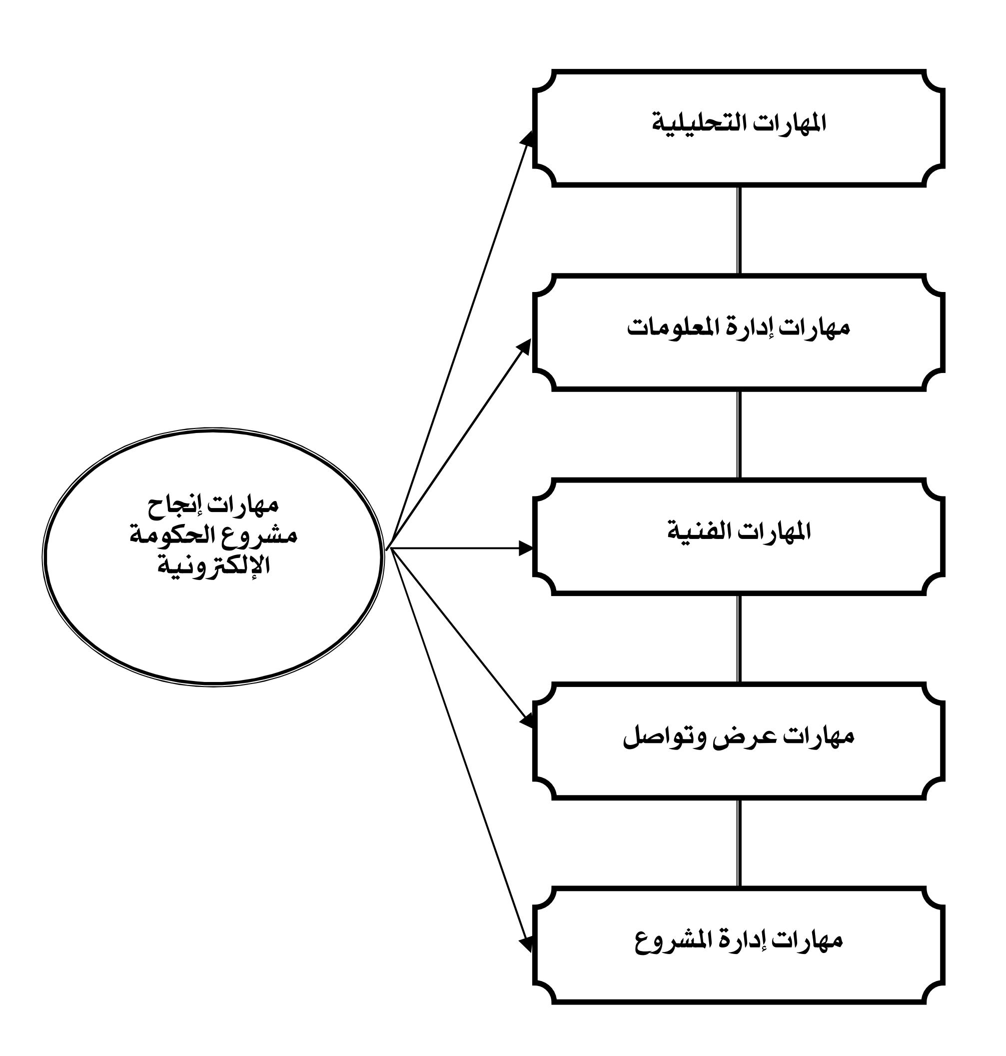
3- إشراك القطاع الحكومي (مركزي، محافظات) في عملية (التدريب، الترويج، التواصل، التصحيح، اعتماد، تطوير) للخدمات الحكومية المقدمة عبر المنافذ الإلكترونية.

4- التواصل مع الجهات الدولية المختصة بكشف نتائج التقدم في مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي.

5- البحث عن شراكات محتملة مما يسمح باستدامة واستمرارية آليات التواصل.

5- مهارات إدارة المشروع:

تتضمن مهارات إدارة المشروع القدرة على التخطيط والتنظيم وتحديد الموارد الضرورية ومتابعة العمل وقياس النتائج وحل المشكلات، لذا فإن هذه المهارات تتطلب التعامل مع معطيات الزمن والتكلفة والجودة.



شكل رقم (3)
المهارات الأساسية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية

الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند قياس النجاح لمشروع الحكومة الإلكترونية:

هناك اعتبارات عديدة لابد من مراعاتها عند قياس النجاح لمشروع الحكومة الإلكترونية. ولقد أشارت بعض الكتابات إلى بعض هذه الاعتبارات كالتالي:

1- مشروع الحكومة الإلكترونية مكون أساسي لإظهار مستوى الالتزام الحكومي بمشروع التحديث.

2- مشروع الحكومة الإلكترونية مبنى على التزام الحكومة بتمحور أهدافها حول خدمة المواطن.

3- التطور الحاصل على بوابة الحكومة الإلكترونية هو انعكاس للتطور الفعلي للأداء الحكومي في تنفيذ عمليات الشفافية، والتعاون والتواصل.

4- نتائج الحكومة الإلكترونية تتمحور حول رضا المواطن عن الطريقة التي يتعامل فيها مع الخدمات الحكومية.

5- مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى شركاء فاعلين في قطاع الإعلام المحلي اعترافا بأهمية الإعلام كطرف ثالث موثوق من قطاعات وشرائح مختلفة من الجمهور.

6- مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تعاون فعال من مدراء المعلوماتية والمدراء الإداريين والقانونيين في مختلف القطاعات لتطوير وتقويم إجراءاته واعتبارهم شركاء في عملية التطوير وأساس للمعلومات الراجعة أو التغذية العكسية.

7- مشروع الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على الإنترنت والتواصل عبرها بل هو أيضا يلحظ مراكز تقديم الخدمة المباشرة ويدعمها وهو أيضا يلحظ مراكز الاستعلام عن الخدمات عبر الهاتف الأرضي بالإضافة إلى أنه أيضا سيدعم الكثير من الخدمات المقدمة عبر الهاتف الجوال.

استخدام الحكومة الإلكترونية للمواقع الاجتماعية مثل: فيس بوك وتويتر Facebook, Twitter, LinkedIn هو نتيجة حتمية لعدد مستخدمي هذه الشبكات ونسبتهم الكبيرة من عدد مستخدمي الإنترنت، وهو نوع من أنواع الاقتراب من الزبائن المستهدفين للخدمات الحكومية عوضا عن الاكتفاء إلى دعوتهم إلى مواقع الحكومة وبواباتها على الإنترنت وهذا إجراء بحد ذاته دعاية كبيرة لسياسة التواصل الجديدة التي تعتمد مع إستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث

مواصفات المحتوى الجيد
في الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمـــة
- منهجية توليد المحتوى الإلكتروني على المواقع الحكومية
- مواصفات المحتوى الإلكتروني الجيد عبر الإنترنت

الفصل الثالث

مواصفات المحتوى الجيد

في الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت

مقدمــة:

في محاولة لتصور محتوى الحكومة الإلكترونية، يمكن الدخول إلى احد مواقع الحكومات الإلكترونية الغربية التي أعلنت عن انجاز العمل على بناء الحكومة الإلكترونية، أو لا تزال تطور نشاطها لبلوغ هذا الهدف، ومثال ذلك موقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية www.firstgov.gov إذ يجد الزائر موقعا بسيطا من حيث مظهره، يوفر مدخل على السلطات الثلاث في الدولة، التنفيذية والتشريعية والقضائية، ومن خلالها تتوفر مداخل على كافة المؤسسات والهيئات التي تتبع كل سلطة، وتتوفر أيضا مداخل على هيئات ومنظمات الحكومات المحلية التشريعية والتنفيذية والقضائية.

وبكل سهولة تجد أن ثمة خدمات متكاملة تتم إلكترونيا في حقل الرعاية الصحية والضمان الاجتماعي والأحوال الشخصية وشؤون الهجرة وفي حقل الضرائب والأعمال والاستثمار و... الخ.

وثمة وسائل للدفع على الخط لدى الجهات المتعين الوفاء لها بالرسوم أو بمبالغ معينة لقاء خدمات، وهي وسائل دفع متبادلة وتفاعلية، كما تتوفر القدرة على تنزيل أي نموذج ورقي حكومي بصورة رقمية على الخط وتعبئته رقميا وإعادة إرساله، وتتوفر مكنة البحث عن أي أمر إما عبر محرك بحث عملاق يوصل للنتائج المطلوبة حتى في حالات الخطأ الناجم عن التهجئة أو غيره، إضافة إلى دليل مفهرس لغير الراغبين باستعمال تقنية البحث.

إن بناء الحكومة الإلكترونية يعني الأخذ بالحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي، سواء في علاقتها بالجمهور أو علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو علاقتها بجهات الإعمال الداخلية والخارجية. وبناء على ذلك فإن محتوى الحكومة الإلكترونية يجب أن يتضمن ما يلي:

1- محتوى معلوماتي يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

2- محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.

3- محتوى اتصالي (وهو ما يسمى خلق المجتمعات) يتيح ربط إنسان الدولة وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل يسيرة.

وأيا كان الانجاز ومستوياته في بناء الحكومة الإلكترونية فان ثمة أولوية للقطاعات التالية:

- البيانات والوثائق – تعريف الشخصية، سجلات الأحوال.
- التعليم – الخدمات الأكاديمية والتعليم على الخط.
- خدمات الأعمال.
- الخدمات الاجتماعية.
- السلامة العامة والأمن.
- الرعاية الصحية.
- الخدمات المالية ووسائل الدفع.

ومما لا شك فيه أن التعامل مع المحتوى الشبكي يختلف عن التعامل مع النصوص الورقية. ويتعين على كاتب المحتوى الإلكتروني أن يأخذ عاملين مهمين في الاعتبار، وهما: (الجمهور المستهدف، محرك البحث).

ويتتبع ذلك مواصفات خاصة بالكتابة للإنترنت مثل سهولة اللغة وسلامتها، ورشاقة التعبير، واستخدام لغة المخاطب لعمل تأثير إيجابي على المتلقي،...الخ.

منهجية توليد المحتوى الإلكتروني على المواقع الحكومية :

من المعروف أن كم البيانات والمعلومات في الحكومة الإلكترونية يتضخم وبشكل مستمر وبالتالي فهو يحتاج إلى أشخاص مسئولين عن:

1- توليد الوثائق.

2- توصيف الوثائق.

3- تصنيف الوثائق.

4- مراجعة الوثائق.

5- إقرار الوثائق ومن ثم نشرها على الإنترنت.

6- وفي مرحلة لاحقة تحتاج الحكومة أيضا إلى إحالة بعض تلك الوثائق والمحتوى الإلكتروني إلى التقاعد والقيام بعملية الأرشفة وذلك لضمان تحديث المعلومات بشكل دوري والتخلص من المعلومات التي باتت غير صالحة، ولمزيد من التوضيح، فسوف نعرض فيما يلي شرح مبسط لمنهجية توليد المحتوى الإلكتروني على مواقع الحكومة الإلكترونية، وذلك على النحو التالي:

- **توليد الوثائق والمحتوى**: وهي الخطوة الأولى في دورة حياة إدارة المعرفة الحكومية وهنا يتم الاتفاق على المعلومات والوثائق المراد نشرها.
- **توصيف الوثائق والمحتوى**: بعد الانتهاء من عملية توليد الوثيقة أو المحتوى الإلكتروني يتم إضافة التوصيف عليها مثال تاريخ النشر، الكاتب، تاريخ انتهاء

صلاحية المحتوى، وغيرها من المعلومات التوصيفية التي تراها الحكومة مناسبة في هذا المجال.

- **تصنيف الوثائق والمحتوى:** وهنا يتم وضع تلك الوثائق في أبواب تصنيفية متعددة بالاعتماد على أماكن موجودة مسبقا، وعلى سبيل المثال من الممكن أن يتم وضع محتوى إلكتروني معين في باب خدمات المواطنين/ التعليم/ الجامعات.
- **مراجعة الوثائق والمحتوى:** يقوم عامل المعرفة في الحكومة الإلكترونية وهو المسئول عن إعداد المحتوى للنشر على الإنترنت، يقوم بمراجعة الوثائق مطابقتها مع المعايير الحكومية في هذا المجال وثم يرفعها إلى الشخص المسئول عن النشر الإلكتروني للمحتوى الحكومي من أجل إقرارها.
- **إقرار المحتوى ونشره:** بعد أن يتم التأكد من جودة الشكل والمضمون للمحتوى الإلكتروني يتم إقراره ونشره على مواقع الحكومة الإلكترونية.
- **إحالة المحتوى على التقاعد:** بعض أنواع الوثائق والمحتويات الإلكترونية من قبيل الأخبار والنشاطات سوف تصبح بدون قيمة بعد مرور فترة من الزمن عليها وهنا يجب على الحكومة أن تزيلها من الواجهة وتحيلها إلى الأرشفة.

مواصفات المحتوى الإلكتروني الجيد عبر الإنترنت:

يمكن اعتبار النقاط التالية بمثابة مؤشرات على الكيفية التي يجب أن يكون عليها المحتوى الجيد بمفهومه العام، أو على مواقع الحكومة الإلكترونية بصفة خاصة:

1- تناسب المحتوى مع حاجة المستخدم:

يتعين على الشخص المسئول عن إعداد المحتوى الإلكتروني أن يعرف ما الذي يهم المتلقي بالضبط، وما هي الطريقة الأنسب لتقديم المحتوى بما يتلاءم مع خصائص المتلقي وحاجاته؟

ويجب أن تتاح الفرصة للمتلقي نفسه كي يحدد ما إذا كان المحتوى مفيدا أم لا. ومن الممارسات الجيدة في هذا السياق وضع سؤال تحت المحتوى المنشور يقول: هل وجدت هذا المحتوى مفيدا؟

2- الهرم المقلوب:

ويعني ذلك الدخول في الموضوع الأكثر أهمية مباشرة، ثم ذكر النقاط الأقل أهمية وذلك كنوع من جذب الانتباه لمستخدمي المواقع.

3- أن يكون المحتوى جذاب:

لا تكفي معرفة ما يريد الناس، بل يتطلب الأمر فن ومهارة في "تسويق" المعلومة أو الخدمة على نحو يحترم عقلية المستخدم.

4- أن يتسم المحتوى بالوضوح:

يتعين على محرر المحتوى إيصال المعلومة بأسهل ما يمكن وليس على نحو سطحي، وذلك للتغلب على صعوبة قراءة التفاصيل المطلوب إيضاحها من وراء هذا المحتوى.

5- البساطة وعدم التعقيد:

أن يتسم المحتوى الجيد بالإيجاز، واللغة المباشرة، وبأنه يدخل في صلب الموضوع من دون مقدمات أو تمهيد مطول.

6- أن تكون المعلومات صحيحة:

إن أي معلومات خاطئة أو غير موثوقة من شأنها الإساءة إلى سمعة المؤسسة الحكومية وإضعاف ثقة المستخدم بها. ومن المعروف أن المعلومات الخاطئة من أهم أسباب عدم عودة المستخدم لزيارة الموقع الحكومي مرة ثانية

7- أن يكون المحتوى أصيل:

المحتوى الجيد هو بالضرورة معد داخل المؤسسة، ويعبر بأصالة عن واقع الحال بالنسبة لخدمات المؤسسة ومنتجاتها ورسائلها، لأن العاملين فيها هم الأقدر على استخدام المفردات الصحيحة لإيصال الرسالة إلى جمهورها وتسويق الخدمات. وفي حال اضطرار المؤسسة الحكومية إلى شراء المحتوى من جهات خارجية، فمن المهم قيام المعنيين في المؤسسة بمراجعته والتأكد من سلامته.

8- التقليل من استخدام الاختصارات:

على قدر المستطاع، يجب الحد من استخدام الاختصارات والكلمات الصعبة غير الواضحة. وإذا دعت الحاجة لاستخدام الاختصارات (وبخاصة في اللغة الإنجليزية) لابد من توضيحها بشكل جيد.

9- المسؤولية الفكرية:

لابد من تحديد المسؤولية الفكرية للمحتوى وعدم نشر بيانات من دون ذكر المصدر. كما يجب أن تمتلك الجهة الحكومية كافة حقوق الملكية الخاصة بالصور المنشورة على الموقع.

10- توضيح نوع وحجم الملفات المرفقة:

إذا تم تحميل ملفات على الموقع ليقوم المستخدم بتنزيلها، فلابد من توضيح نوع الملف (MS Word، PDF، أو غير ذلك...) وأيضا تحديد حجمه حتى يتمكن المستخدم من معرفة الوقت الذي ستستغرقه عملية التنزيل.

وفيما يلي عرضا لبعض الخصائص التي يجب أن يتسم بها المحتوى الإلكتروني على مواقع الحكومة الإلكترونية وهي:

1- مراعاة استخدام أسلوب الكتابة الخاص بالإنترنت والذي يختلف عن أسلوب الكتابة العادية.

2- مراعاة توحيد أسلوب الكتابة وتوحيد المصطلحات المستخدمة في مختلف صفحات الموقع.

3- أن يحتوي الموقع على الرؤية والرسالة الخاصة بالوزارة أو الهيئة.

4- وجود صفحة خاصة بالوزير أو المدير العام للهيئة، مع توضيح كيفية التواصل معه.

5- بيان تاريخ آخر تحديث للمحتوى المنشور.

6- نشر البيانات والإحصاءات المتعلقة بالخدمات المعروضة.

7- وجود صفحة أو قسم على الموقع الإلكتروني للوظائف الشاغرة.

8- وجود صفحة أو قسم للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعا

9- وجود صفحة عن سياسة الخصوصية للموقع الإلكتروني.

10- وجود صفحة عن إخلاء المسؤولية بالنسبة لاستخدام الموقع.

11- وجود صفحة عن شروط استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي.

12- وجود صفحة توضح كيفية استخدام الموقع للبيانات التي يتم جمعها من المستخدمين، وكيفية حماية خصوصية المستخدمين.

13- مراعاة أن تكون عناوين الصفحات واضحة وتعكس محتوى تلك الصفحات.

14- يجب أن يوفر الموقع تقويما بالفعاليات المستقبلية التي تقوم بها الجهة الحكومية أو تشارك فيها.

15- أن ينشر الموقع الإلكتروني الحكومي ملخصا لمشاركات المستخدمين وآرائهم، واستطلاعات الرأي، وغير ذلك من وسائل المشاركة.

16- أن ينشر الموقع الإلكتروني وثيقة أو سياسة الوزارة/ المؤسسة التي تحث المستخدمين على المشاركة العامة الإلكترونية (كمنتديات الحوار، واستطلاعات الرأي وغيرها من الوسائل).

17- أن ينشر الموقع الإلكتروني معلومات وافية قدر الإمكان حول الخدمات التي تقدمها الوزارة أو الهيئة (كالوقت الذي تستغرقه عملية إنجاز الخدمة، والوسائل المتاحة لتسليم الوثائق إلخ).

18- التأكد من أن كافة الروابط تعمل بشكل جيد.

19- أن ينشر الموقع الإلكتروني معلومات عن الأشخاص المسئولين عن توفير الخدمات الإلكترونية، أو عن الرد على الاستفسارات.

20- أن يحتوي الموقع الإلكتروني على أرشيف للقوانين والسياسات والوثائق وغير ذلك، مع وجود خاصية للبحث.

21- يعرض الموقع بيانات توضح عدد زوار الموقع وعدد الذين استفادوا بالفعل من الخدمات الموجودة فيه ... إلخ.

22- يجب أن يتضمن موقع الجهة الحكومية خيارا يتيح للمستخدمين تقديم بياناتهم الشخصية ليصار إلى حفظها واستخدامها في الإجراءات المستقبلية، مع التأكيد على أن يكون ذلك اختياريا.

23- من الممارسات الجيدة أن يتم إبراز الخدمات الأكثر استخداما على الصفحة الرئيسة، وأن يكون الوصول إلى تلك الخدمات سهلا وسريعا.

24- يجب تضمين الموقع منتدى للنقاش يتم فيه طرح القضايا التي تهم المستخدمين.

25- يقيس الموقع رضا المتعاملين عن المحتوى بأن يضع استفسارا في أسفل الصفحة يقول: "هل كانت المعلومات السابقة مفيدة؟" نعم/ لا، مع مساحة اختيارية للتعليق، على أن يكون ذلك ضمن نظام تفاعلي يضمن وصول الأجوبة والتعليقات إلى شخص معني بالمتابعة.

26- ضمان مساهمة المتعاملين في إثراء المحتوى عن طريق الطلب من المتعاملين اقتراح محتوى جديد.

27- تعزيز مبدأ المشاركة في المحتوى عن طريق إبراز المحتوى الذي يتم تقديمه إما بطلب من المتعاملين أو بمساهمة منهم. مثال: "بناء على طلب المتعاملين، نورد أدناه قائمة الخطوات اللازمة لإجراء...

28- على كاتب النص الإلكتروني أن يبرز الكلمات والعبارات المفتاحية، ومن الحيل المستخدمة في هذا السياق استخدام الحرف الجريء، أو اللون المختلف، ولكن لا تستخدم الحروف المائلة والخط التحتي. لأن الخط المائل يجعل النص مهزوزا وغير واضح، والخط التحتي يتداخل مع الحروف المنسدلة إلى الأسفل مثل الميم والعين والحاء في نهاية الكلمة.

الفصل الرابع

الإدارة الإلكترونية



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمة.
- تعريف الإدارة
- تعريف الإدارة الإلكترونية.
- توضيح أهداف الإدارة الإلكترونية.
- إدراك مبررات الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية.
- مقارنة خصائص كل من الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.
- تحديد أساسيات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية.
- رصد عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الرابع

الإدارة الإلكترونية

مقدمـة:

يقول الرسول ﷺ: **"كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته"** رواه البخاري ومسلم.

ويقول جورج اليوت: "ماذا نعيش من أجله، إذا لم نجعل الحياة أقل صعوبة للآخرين؟".

كذلك يقول ديفيد ستار جودن:"إن العالم ليفسح لأي امرئ يعرف طريقه جيدا".

تعريف الإدارة:

الإدارة كمهنة Profession من أقدم المهن التي عرفها الإنسان. ولقد استخدمها الإنسان سواء بشكل فردي أو جماعي أو تنظيمي كوسيلة لإشباع الاحتياجات وحل المشكلات في المجتمع، وكذلك كوسيلة لتقديم السلع أو الخدمات التي يحتاج إليها المجتمع.

الإدارة Management لغة: من الفعل يدير Manage بمعنى يدير ويوظف، ويستخدم ويحرك، ويقتصد ويوجه، ويرشد ويسوس.. وهذا هو معنى الإدارة، وكذلك هو إشارة إلى بعض أدوار المدير Manager، ومن أشهر تعريفات الإدارة نذكر:

1- تعريف فريدريك تايلور Fredric Taylor أبو الإدارة العلمية (1911م) ومؤسس المدرسة الكلاسيكية. الإدارة هي: أن تعرف بالضبط ماذا تريد، ثم تتأكد من أن الأفراد يؤدون ذلك بكفاءة وفاعلية.

2- تعريف هنري فايول H.Fayol (1930م) الذي يعتبر بحق الأب الحقيقي للإدارة الحديثة: الإدارة هي: عملية تنبؤ وتخطيط وتنظيم، ومن ثم القيام بالتوجيه والمراقبة.

3- تعريف كونتز واودونيل Koontz & O'Donnell (1968م): الإدارة وظيفة تنفيذ المهمات عن طريق الآخرين ومعهم.

4- تعريف مدحت أبو النصر (2009): الإدارة بأنها: مهنة وعلم وفن وعملية لتحقيق التعاون والتنسيق بين الموارد البشرية والمالية والمادية – المتاحة والممكنة – لإنجاز الأهداف المخطط لها بصورة رشيدة.

هذا، وهناك العديد من المدارس الفكرية والعلمية التي قدمت مفاهيم وتعريفات للإدارة. والملاحظ على هذه التعريفات، أنها تتفق مع بعضها في بعض الجوانب، وتختلف كذلك في جوانب أخرى، وحتى يمكننا الإلمام بمعنى الإدارة؛ فإننا سنقوم باستعراض بعض تعريفاتها الشائعة كالتالي:

1- الإدارة علم وفن إدارة الموارد لتحقيق الأهداف المطلوبة.

2- الإدارة عملية اجتماعية مستمرة تعمل على الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة والممكنة؛ عن طريق التخطيط والتنظيم، والقيادة والرقابة؛ للوصول إلى هدف محدد.

3- الإدارة هي عملية صنع القرارات بصورة رشيدة؛ لإنجاز الأهداف المطلوبة في الإطار الزمني الموضوع لها.

4- الإدارة هي تخطيط وتنظيم، وتوجيه ورقابة، الموارد البشرية والموارد الأخرى بالمنظمة، لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

إن الإدارة مسئولية وتكليف، فهي مسئولية من منطلق أنها مسئولة عن تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها المنظمات في المجتمع. وهي تكليف من المجتمع باستخدام موارده

بمختلف أنواعها لتحقيق نتائج معينة تتمثل في تقديم السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع وبالأسعار والرسوم المناسبة وبالجودة المطلوبة.

وتعتبر الإدارة دعامة رئيسة تعتمد عليها الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والعسكرية، سواء كانت حكومية أو خاصة أو أهلية؛ لأنها تضع النظام السليم لاستثمار الموارد النادرة لإشباع أكبر قدر ممكن من الحاجات لدى الفرد والجماعة والمجتمع. بمعنى أن الإدارة كمهنة مسئولة عن تحقيق أهداف المنظمات في المجتمع بكفاءة وفاعلية.

إن الإدارة هي لغة الحياة التي يتمكن بها الإنسان من تحقيق أحلامه؛ لأنها تنظم أدوات الإنسان وموارده، وتمكنه من حسن استخدامها، وسلامة توجيهها بالمسارات الإدارية والاقتصادية السليمة، ولا يقتصر دورها فقط على إدارة الموارد، بل يتعداه إلى تنظيم أساليب التفكير والتدبير، ويمتد كذلك إلى أساليب وطرق القياس، وتقييم الأداء الإنساني، وكذلك تقييم أداء المشروعات اقتصاديا وماليا (مدحت أبو النصر: 2009 ؛ 2010).

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هناك عدد من التعريفات المتاحة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية Electronic Management أو e-management نذكر منها:

1- **الإدارة الإلكترونية هي بكل بساطة**: الانتقال من إنجاز المعاملات، وتقديم الخدمات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني؛ من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

2- **الإدارة الإلكترونية هي** إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مما يسبب إهدارا للوقت والجهد والطاقات.

3- **الإدارة الإلكترونية هي** عملية تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة.

4- **الإدارة الإلكترونية** بأنها عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة

هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونيا، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية (مثل: الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية....) (مدحت أبو النصر: 2010).

وأحيانا يطلق على مفهوم الإدارة الإلكترونية مصطلحات مثل: إدارة بلا أوراق Paperless Management، والإدارة عن بعد Distant Management والإدارة عبر الإنترنت Management through Internet. (مدحت أبو النصر: 2009؛ 2010)

أهداف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة، يمكن رصدها كالتالي:

1- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات.

2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد؛ إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة، وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (الموظف، وطالب الخدمة أو السلعة) أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والمزاج والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء.

5- إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان.

6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل التخصص، وتقسيم العمل.

7- إلغاء عامل المكان؛ إذ إنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم، وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كونفرانس، ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطلات أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم التقليل منها إلى أقصى حد ممكن.

9- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة أو السلعة في أسرع وقت ممكن (مدحت أبو النصر: 2010).

خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن تحديد بعض خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1- الإدارة الإلكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، فهي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المنظمة.

2- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق؛ حيث يتم استخدام الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية بدلا من الأوراق.

3- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا زمان، تعمل 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع و 364 أو 365 يوما في السنة.

4- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا مكان، فهي تعتمد في التواصل على التليفون المحمول (الجوال)، والتليفون الدولي الجديد، والمؤتمرات الإلكترونية، والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

5- الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا تنظيمات جامدة، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة، وعلى عمال المعرفة Knowledge Workers. ولقد تحدث بيتر دراكر Peter F. Drucker منذ عام 1960م عن المنظمة القائمة على المعرفة، وعن المؤسسات الذكية التي تعتمد على رجال العلم والمعرفة.

6- الإدارة الإلكترونية هي إدارة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية مثل:

- نظم الشراء الإلكتروني.
- نظم المتابعة الفورية.
- نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم.
- نظم تطوير العمليات الإنتاجية أو الخدمة.
- نظم الجودة الشاملة.
- نظم إدارة علاقات العملاء.
- نظم الذاكرة المؤسسية، والتي تعتبر من البرامج الرائدة في مجال إدارة موارد المؤسسة، ويقوم النظام بربط العاملين الموجودين بالمؤسسة بعضهم ببعض، بغض النظر عن موقفهم الجغرافي بما يمكنهم من الاطلاع على أنشطة الإدارات الأخرى من خلال هذا النظام.

أساسيات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية، شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله؛ كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، وإلا سيكون مصيره الفشل، وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد، ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية؛ لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

1- **البنية التحتية**: إذ إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2- **توافر الوسائل الإلكترونية** اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة، والهاتف الشبكي، وغيرها من الأجهزة التي تمكنا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد، وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3- **توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت**: ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

4- **التدريب وبناء القدرات**: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر، وإدارة الشبكات، وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه"الإدارة الإلكترونية"بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة. أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام"الإدارة الإلكترونية"، وطرق وسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة.

5- **توافر مستوى مناسب من التمويل**: بحيث يمكن تمويل المؤسسة أو المنظمة من إجراء صيانة دورية، وتدريب للكوادر والموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية"على مستوى العالم.

6- **توافر الإرادة السياسية**: بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على التطبيق، وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7- **وجود التشريعات والنصوص القانونية** التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية، وتضفي عليها المشروعية والمصداقية، وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8- **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية** على مستوى عال لحماية المعلومات

الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، والتركيز على هذه النقطة؛ لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

9- **خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج** لاستخدام الإدارة الإلكترونية، وإبراز محاسنها، وضرورة مشاركة جميع المعنيين بها، والحرص على الجانب الدعائي، وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسئولين والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ إيجابي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية (توتاليتي: 2010).

مقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

يمكن تحديد الملامح الرئيسة لواقع الإدارة العامة أو الحكومية في معظم البلدان العربية والمشكلات التي تعاني منها في الآتي:

- تدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشاوى والمحسوبيات والفوضى، الاعتماد على التنفيذ السيئ للمعاملات، التمادي في تعقيد الإجراءات، وتأخر في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخل السياسيين الفاضح في الشئون الإدارية والمحسوبية الإدارية.

أما المشكلات والأسباب التي أدت إلى هذه النتائج السلبية في الإدارة؛ فهي متعددة ومتنوعة ومنها:

1- طبيعة النظام السياسي:

إذ إن معظم المشكلات التي تعاني منها الإدارة هي ناتجة عن طبيعة النظام السياسي في البلدان العربية، وهو أهم عنصر في تردي وضع الإدارة، وهو أمر أغفله أو يجهله كثير من الناس؛ إذ إن الإدارة ليست إلا أداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي، وبما أن النظام السياسي في معظم البلدان العربية ضعيف، فقد أدى هذا إلى شلل الإدارة وانتشار المحسوبيات والفوضى، وإلى إهمال مبدأ الكفاءة في التعيين، وإهمال مبدأ الثواب والعقاب.

2- عدم كفاءة الموظفين:

إذ إن الكثير من الموظفين هم ممن لا يستطيعون حتى الكتابة أو على الأقل بشكل جيد، وهم من غير المتخصصين، ولا يخضعون حتى بعد توظيفهم لدورات تخصصية، ويختارون على مقياس حزبي أو طائفي، أو بناء على توصيات من الأقارب أو مقابل دفع رشاوى.. وكل هذا يؤدي إلى اعتماد التنفيذ السيئ للمعاملات، وعدم التقيد بالقوانين وازدراء المواطنين.

3- البيروقراطية الشديدة:

في الحقيقة أن المفهوم السائد للبيروقراطية هو الالتزام الشديد والمتحجر بنص القانون، لدرجة تؤدي إلى عرقلة المعاملات، وبالتالي القضاء على الهدف الذي وضع القانون من أجله، وهو تسهيل معاملات الناس.

4- انعدام المساءلة:

فأنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري غير فعالة، بالرغم من كثرة عدد الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية. وحتى الآن لم يتم التوصل إلى ضبط المخالفات، والحد من سوء الإدارة، علاوة على ذلك؛ فإن الوزارات لا تتقدم حتى بالتقارير حول نشاطاتها كل ستة أشهر تطبيقا للقوانين، ويقضي على عامل الردع القانوني، وهو يؤدي إلى انتشار الفساد والتسيب الإداري.

5- تدني مستوى الدخل:

يؤثر هذا كثيرا على الموظف حتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقوانين، فتدني مستوى دخله يدفعه إلى قبول الرشاوى والخدمات والهدايا مقابل تيسير المعاملات وتسهيلها.

6- المركزية الإدارية الشديدة:

تشكو هيكلية الإدارة العامة من مركزية شديدة، وعدم ترابط فعال بين إدارتها على المستوى المركزي والإدارات المحلية (توتاليتي: 2010).

This page intentionally left blank

الفصل الخامس

مراحل وأنماط ومزايا
الإدارة الإلكترونية

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- خطوات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
- مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية.

الفصل الخامس

مراحل وأنماط ومزايا الإدارة الإلكترونية

مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية. ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات؛ أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة.

وللتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وضع نظام System لذلك وإرادة وجهدا ووقتا وموارد. ويتضمن هذا النظام تحديد المراحل بشكل منتظم ودقيق وواضح ومترابط. وكمثال على هذه المراحل، يمكن تحديد مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية – كنمط من أنماط الإدارة لإلكترونية – كالتالي:

1- النشر الإلكتروني: الأسلوب الأول، ويتضمن النشر على شبكة الإنترنت من خلال بناء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية حسب نوع الخدمة المقدمة، وكذلك إضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة؛ بحيث يمكن طباعتها وملئها. الأسلوب الثاني يتلخص في نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهواتف

بصورة صوتية؛ بحيث يتم تخصيص أرقام هواتف لهذا الغرض. ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية، وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت. أما الأسلوب الثالث فهو استخدام مواقع عامة يتم وضع فيها نهايات طرفية يتم توصيلها بشبكة الإنترنت أو بشبكة خاصة بالجهة المقدمة للخدمة.

2- تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت: تهدف هذه المرحلة إلى إنهاء المعاملات أو جزء منها من خلال شبكة الإنترنت، ويتطلب تنفيذ هذه المرحلة توفر بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة، وكذلك وجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.

3- تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الإلكتروني: الهدف من هذه المرحلة هو توفير جميع جوانب الخدمات بشكل إلكتروني.

4- تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية؛ وذلك لاعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية.

5- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.

6- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال.

7- تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل؛ مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الحكومية.

8- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية، واستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.

9- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين؛ ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.

10- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية باستخدام النماذج الإلكترونية.

خطوات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

كمثال على خطوات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، سيتم تطبيق ذلك على إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية كالتالي:

1- ضع كل ما يمكنك من معلومات في شكل إلكتروني على الإنترنت من خلال نماذج للتعامل مع عملاء المؤسسة، ومع المؤسسات الحكومية، والجمعيات الأهلية، وقيادات المجتمع، والمتطوعين، وسكان المجتمع بصفة عامة.

2- ضرورة المحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء، فليست كل المعلومات يجب إتاحتها للآخرين، ووضعها على موقع المؤسسة أو الجمعية.

3- تصنيف الخدمات بطريقة صحيحة عبر الإنترنت:

- تبعا لنوع الخدمة: خدمات شخصية/ خدمات أسرية/ خدمات جماعية/ خدمات مجتمعية..
- وتبعا لمجال الخدمة: خدمات اجتماعية/ خدمات تعليمية/ خدمات صحية/ خدمات اقتصادية..
- وتبعا لمراحل العمر: خدمات رعاية الطفولة/ خدمات رعاية التلاميذ/ خدمات رعاية الشباب/ خدمات رعاية العاملين/ خدمات رعاية المسنين..
- وتبعا لنوع المستفيدين من الخدمة: خدمات فردية تقدم للعملاء فرادي/ خدمات مؤسسية تقدم للمؤسسات وللجمعيات والمنظمات الأخرى بالمجتمع.

4- العمل على إنجاز المعاملات في أقل وقت وجهد وبأقل التكاليف.

5- يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحا من سكان المجتمع.

6- يجب توفير التمويل الكافي من مصادر متعددة لتمويل عملية التحويل (من هذه المصادر: التبرعات والهبات والإعانات وريع الأوقاف ومساعدة بعض الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات..).

7- يجب توظيف العناصر الماهرة، وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة والمتقدمة.

8- يجب الاطلاع على تجارب وإنجازات مؤسسات الخدمة الاجتماعية التي طبقت بالفعل الإدارة الإلكترونية، وذلك للاستفادة من خبراتها في هذا الشأن.

9- يجب توعية المواطنين والعملاء أو المراجعين بفوائد وعوائد الإدارة الإلكترونية.

مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية

أولا: مميزات الإدارة الإلكترونية:

1- زيادة سرعة المعاملات، وتقليل وقت تقديم الخدمة.

2- تقليص النفقات؛ حيث أدى استخدام الإنترنت إلى تقليل عدد الموظفين، وإلى تقليل نفقات انتقال المواطنين إلى مكاتب الموظفين.

3- كفاءة إدارة علاقات العملاء.

4- ارتفاع درجة رضا العملاء.

5- تقليل الإجراءات البيروقراطية.

6- العمل مستمر 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع و365 يوما في السنة.

7- الإدارة الإلكترونية وسيلة من وسائل تحقيق الشفافية.

8- الإدارة الإلكترونية وسيلة من وسائل مكافحة الفساد (مدحت أبو النصر: 2010).

ثانيا: عيوب الإدارة الإلكترونية:

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق استراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشكلات الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد؛ آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من

الأسباب، أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسة هي كالتالي:

1- التجسس الإلكتروني:

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري، على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام"الإدارية الإلكترونية"؛ فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني، وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق، وكشفها ونقلها، وحتى إتلافها؛ ولذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة، سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو إدارات أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا نادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية؛ فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات.

- الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.
- الفئة الثانية هي الهاكرز (القراصنة).
- الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا وفيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع، أو إعاقة عمله، وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية، أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، فإن خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال، وما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية، خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق، وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

2- زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات، بل هي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا، على الرغم من أن هناك أعدادا كبيرة من العلماء العرب والاختصاصيين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي. وعلى العموم بما أن "الإدارة الإلكترونية" تعتمد في معظمها - إن لم نقل بأكملها - على التكنولوجيا الغربية؛ فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة، خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية.

فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا، وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية؛ هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر، ووضعه تحت سيطرة دول غربية؛ بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.. ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية، بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

لذلك كله نحن ننصح ونشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي، والإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي، خاصة وأن لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك، ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا، أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي ترغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة، والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.

3- شلل الإدارة:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية"الإدارة الإلكترونية"، والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل

والتدرج في الانتقال؛ من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة؛ لأننا نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة، ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية، مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي نقدمها الإدارة، أو إيقافها حيثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء، وهذا ما لا يجوز أن يطبق في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية (توتاليتي: 2010).

ويضيف أبو بكر محمود الهموش (2006م) سلبيات أخرى لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل:

1- زيادة مشكلة البطالة؛ نتيجة عدم حاجة الإدارة الإلكترونية إلى عمالة كثيفة.

2- شعور الموظفين بالعزلة، وافتقادهم إلى العلاقات الإنسانية مع الجمهور أو العملاء أو المراجعين.

This page intentionally left blank

الفصل السادس

الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمـــة
- الآثار الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية وغير الحكومية
  1- التخطيط
  2- التنظيم
  3- اتخاذ القرارات
  4- إدارة الموارد البشرية
  5- الرقابـــة
  6- العمليات والإجراءات
- عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
  أولا: معوقات إدارية تتعلق بالتنظيم الإداري
  ثانيا: معوقات بشرية: تتعلق بالعاملين والمتعاملين
  ثالثا: معوقات مالية: تتعلق بالتمويل

الفصل السادس

الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية

مقدمـة:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، حيث يقصد بالثانية "إدارة الشئون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية". ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات. والعلاقة بين الحكومة والموظف.

وتجدر الإشارة إلى العديد من التسميات التي يمكن أن تستخدم للدلالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال مزاولة النشاط الإداري مثل: الحكومة الإلكترونية، الحكومة الرقمية، الحكومة الذكية والإدارة الإلكترونية...الخ، ولعل التعدد في التسميات يرجع إلى أن مصطلح الإدارة الإلكترونية مشتق أساسا من المصطلح الانجليزي e-government والذي يعني حكومة إلكترونية بحيث أن ترجمته تمت بشكل جامد وحرفي إلى اللغة العربية ودون مراعاة لمعناه الحقيقي وما يراد به في لغته الأصلية.

فمصطلح الحكومة يرتبط بشكل أساسي بالقانون الدستوري للدلالة على السلطة التي تتولى ممارسة الحكم في الدولة أما مصطلح e- government فليس المقصود به ممارسة الحكم بطريقة إلكترونية إنما هو توظيف شبكة الإنترنت لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين وبذلك يرى احد الباحثين أن أفضل تسمية يمكن أن تستخدم للدلالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لخدمة الجمهور هي "الإدارة الإلكترونية" باعتبارها مفهوما اعم ويشمل الخدمات الإلكترونية التي يقدمها المرفق العام والقطاع الخاص على حد سواء.

وبالعودة إلى المفاهيم السابقة خلال الفصول الأولى من هذا الكتاب نجد أن الحكومة الإلكترونية تعني أيضا "أسلوب إداري حديث تسعى من ورائه الحكومات إلى الاعتماد على المعلومات الرقمية والإمكانات التكنولوجية المتقدمة في تطوير وتحسين أداء العمل في القطاعات الحكومية، وتقديم الخدمات للمواطنين من خلال شبكة الإنترنت بأقل التكاليف، وأسرع الطرق، مع الدقة في إنجاز الأعمال، وضمان سرية وأمن المعلومات.

وبهذا يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية يتفقان في المعنى وأن كل منهما يعني ببساطة "إنتاج وتقديم الخدمة العامة باستخدام الوسائل الإلكترونية والتي تمكن أنشطتها في ثلاثة مجالات مهمة، هي علاقة الحكومة بالمواطن وعلاقتها بالحكومة نفسها، وعلاقتها بالأعمال.

لقد سارعت الحكومات إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحقيق الشفافية وذلك بسبب عدم قدرة هذه الوسائل على استعادة أي معلومة، فضلا عن وجود تفاعل بين المرسل والمستقبل للمعلومات باستخدام هذه الوسائل، إن شبكة الإنترنت أصبحت تمثل بالنسبة للحكومات أكبر شبكة لإتاحة المعلومات، لذلك بدأ استخدام هذه الشبكة بشكل واسع لبناء علاقات جديدة بين الإدارات الحكومية والجهات المستفيدة (منظمات الأعمال والمواطنين).

الآثار الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية وغير الحكومية :

نظرا لأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج ضمن الفكر الإداري التطبيقي، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المنظمات الحكومية وغير الحكومية، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البنية التنظيمية. ومن أهم الوظائف الإدارية التي تتأثر باستخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية، ما يلي:

1- التخطيط:

تعبر عملية التخطيط عن محاولة التنبؤ بالمستقبل ومحاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه بالنسبة لوضع المنظمة، وستؤدي تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط عن طريق:

1- توفير كم هائل من المعلومات المختلفة التي تشكل حجر الزاوية لعملية التخطيط.
2- سهولة الوصول للمعلومات في الزمان والمكان المناسبين.
3- توفر القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية.
4- القدرة على التعرف على مختلف الإمكانات المتاحة للمنظمة.
5- القدرة على توفير معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة.

2- التنظيم:

بتطبيق الإدارة الإلكترونية سيتأثر بالجانب التقني لها عدة عناصر تدخل ضمن وظيفة التنظيم، من أهمها:

1- **هيكل المنظمة:** فلن يبقى على أوضاعه الحالية بل سيكون هناك تغيير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الإلكتروني، وعلاقات متبادلة أقل سلطوية حيث ستطال هذه التغييرات التنظيم الرأسي أي المستويات الإدارية في المنظمة.
2- **التقسيمات الأفقية للمنظمة:** ستتعرض للتغيير وفق نظرية الهندرة نتيجة ولادة إدارات

جديدة، واختفاء بعض الوحدات الإدارية السابقة، وتفتيت بعض الوحدات ودمج الأخرى.

3- **الحجم التنظيمي**: سيتقلص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي، مما سيؤثر على عدد الوظائف في التنظيم.

4- **الحجم الافتراضي للتنظيم**: سيزداد لدخول عناصر لا ترتبط بالعنصر المكاني والزماني للمنظمة نتيجة توفر وسائل أداء العمل عن بعد وسيتقلص الحجم الطبيعي الملموس للمنظمة المرتبط بالعنصر المكاني والزماني.

5- ظهور التنظيم الإلكتروني كمحصلة للخطوات السابقة.

3- اتخاذ القرارات:

تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في هذا النشاط بشكل إيجابي حيث تتيح أو تزيد القدرة على تحسين وترشيد القرارات نتيجة القدرة على جمع المعلومات وتحليلها، ويظهر ذلك التحسن في اتخاذ القرارات من خلال الجوانب التالية:

1- زيادة القدرة على تشخيص المشكلات نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات.

2- دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل.

3- زيادة القدرة على محاكاة الواقع أو التمثيل أو النمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية.

4- القدرة على تفعيل ودعم القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك، كنظم دعم ومساندة القرارات ونظم الخبرة.

5- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية، بالاستفادة من المزايا التي وفرتها تلك الثورة.

4- إدارة الموارد البشرية:

تتأثر إدارة الموارد البشرية بشكل مباشر بتأثيرات الإدارة الإلكترونية نتيجة التحول

من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني الحديث، مما يترتب عليه تغيرات جذرية في مهام ودور إدارة الموارد البشرية، ويتعلق ذلك بالأدوار التالية:

1- زيادة البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية بتطورها وفقا للمداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية.

2- ارتفاع قدرة إدارة الموارد البشرية على القيام بالأعمال التحليلية والوظائف التطويرية ودقة التنبؤ والاستقراء لكثير من جوانب نشاطاتها.

3- المساهمة الفعالة في إتباع طرق تصميمية حديثة للوظائف تناسب الوضع الجديد، وتؤدي إلى ما يسمى مرونة العمل، والتركيز على البعد الاجتماعي.

4- سيتأثر نشاط تخطيط الموارد البشرية وعمليات الاستقطاب، وعمليات التوظيف، تبعا لتغير سمات ونمط العرض والطلب من الموارد البشرية، مما سيؤدي إلى التمكن من خلق وظائف جديدة إلى جانب جذب القوى العاملة وتطويرها لتساير عصر الثورة التقنية.

5- تصدر التقنيات الرقمية الحديثة محور التخطيط والتنفيذ لبرامج تنمية وتدريب وتقويم القوى البشرية في المنظمات وتخطيط المسار الوظيفي.

6- حدوث تغيرات في نشاطات استحداث وتحليل وتصنيف وتقويم وتحديد أجور الوظائف في المنظمات، أو ما يطلق عليه نشاطات تهيئة الوظيفة.

5- الرقابة:

تتأثر الرقابة بشدة بشكل إيجابي بالإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق:

1- سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها.

2- إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المنظمات.

3- إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الحكومية ومعايير تقديمها وإتاحة الاطلاع عليها إلكترونيا.

4- إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذ القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء.

5- إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات.

6- التمكن من إنهاء الخدمات إلكترونيا عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها، مما يسهل عملية المتابعة.

7- إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية، مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة.

8- تعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية.

6- العمليات والإجراءات:

تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى التحول في الإجراءات الحكومية والذي يتضمن عدة تأثيرات فرعية منها:

1- إحداث تغيرات كبيرة في الإجراءات المتبعة في الإدارات الحكومية، سواء من حيث السرعة في الإجراء، أو تقليل الخطوات وبالتالي التكاليف، وسيكون هناك حاجة لإعادة تصميم العمليات التنظيمية والدمج أو التفتيت، وإحداث تكامل بين قواعد المعلومات للإدارات الحكومية.

2- إحداث نقلة نوعية وكمية في التعاملات والخدمات لتغطي أبعاد وجوانب الإدارة الإلكترونية المختلفة.

عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية :

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط"الإدارة الإلكترونية"لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم؛ وذلك لأن العديد من العوائق والمشكلات ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسئولين عن وضع وتنفيذ مشروع"الإدارة الإلكترونية"التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية؛ وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها، ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية نذكر:

1- التخبط الإداري: والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة"الإدارة الإلكترونية"، وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على هذه المبادرة.

2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة"الإدارة الإلكترونية".

3- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساسا لعملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

4- استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوط بهم العبء الإداري المعتاد.

5- عدم توافر الحافز القوي لدى العاملين في المنظمة لإنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.

6- عدم استعداد العملاء لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية، وضعف الوعي العام بأهمية ومزايا الإدارة الإلكترونية.

7- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات، وتنظيم العمليات إلكترونيا.

8- الأمية الهجائية لبعض العملاء.

9- الأمية الإلكترونية للغالبية العظمى من العملاء.

10- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات محليا، أو الدعم غير الكاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وهناك من يحدد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بشيء من التفصيل كالتالي:

أولا: معوقات إدارية تتعلق بالتنظيم الإداري:

1- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونيا.

2- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة، حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.

4- عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة، وعدم تضمن تلك الهياكل للوظائف التي تغطي كافة الأنشطة بالمنظمة.

5- عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

7- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.

8- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة لدى معظم الدول وخاصة العربية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

9- الإدارة الضعيفة لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي.

10- فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضمونا للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية.

11- ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية.

12- عدم وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة.

13- عدم المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق المتبعة في نظام المشتريات الحكومية وعقود الصيانة والتشغيل.

14- طول الإجراءات الإدارية داخل المنشأة وخارجها، مما يوفر أو يلغي فكرة التطبيق بسبب عقبات الإجراءات الإدارية.

15- عدم توافر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.

16- صعوبة إيجاد التنظيم الإلكتروني لما يترتب عليه من إعادة الهيكلة للمنظمة بشكل كامل.

ثانيا: معوقات بشرية: تتعلق بالعاملين والمتعاملين:

1- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز.

2- قلة دراية صناع القرارات بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات.

3- النظرة إلى مشروعات الحاسب الآلي والإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة دون إعطاء الفائدة منها الاهتمام الكافي.

4- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

5- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

6- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.

7- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم ومن ذلك "تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا لسلطتهم ".

8- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين، والتهيب من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.

9- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

ثالثا: معوقات مالية: تتعلق بالتمويل:

1- قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق.

2- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

3- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

4- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية.

5- تكلفة الحاسب الآلي الشخصية للأسر المتوسطة والفقيرة.

6- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.

This page intentionally left blank

الفصل السابع

أنماط الإدارة الإلكترونية

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمة
- الحكومية الإلكترونية
- التجارة الإلكترونية
- التعليم الإلكتروني
- النشر الإلكتروني
- البنوك الإلكترونية
- الصيدلية الإلكترونية

الفصل السابع

أنماط الإدارة الإلكترونية

مقدمــة:

هناك أنماط عديدة للإدارة الإلكترونية، سيتم إلقاء الضوء على أهمها كالتالي: الحكومية الإلكترونية - التجارة الإلكترونية - التعليم الإلكتروني - النشر الإلكتروني - البنوك الإلكترونية - الصيدلية الإلكترونية...

الحكومة الإلكترونية:

ولقد تم شرح هذا النمط بالتفصيل خلال الفصول السابقة للكتاب الحالي.

التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية e-commerce هي مفهوم عام يغطي أي شكل للمعاملات في الأعمال، أو تبادل المعلومات التي تنفذ باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، وتأخذ التجارة الإلكترونية مكانها بين الشركات وبين الشركات وعملائها أو بين الشركات والإدارات العامة، وتتضمن التجارة الإلكترونية التجارة في السلع والخدمات والموارد الإلكترونية.

وعموما؛ فإن التجارة الإلكترونية هي نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد، وتحكمه عدة قواعد ونظم متفق عليها، ويؤدي النشاط باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية مثل الإنترنت وغيرها (سراج الدين، محمد: 2012).

وباختصار فهي نشاط اقتصادي يمارس بين الأفراد بعضهم مع بعض وبين الشركات بعضهم مع بعض، وبين الحكومات بعضهم مع بعض، وبين كل هؤلاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات.

يرتبط مفهوم التجارة الإلكترونية بكافة التعاملات التجارية التي تتم إلكترونيا من خلال الشبكات العالمية، وأهمها شبكة الإنترنت، وتأخذ هذه التعاملات أشكالا متعددة مثل:

1- التبادل التجاري الإلكتروني بين منظمات الأعمال

Business to Business (B2B)

2- التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمـات وعملائها

Business to Customer (B2C)

3- التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمات والحكومات

Business to Government (B2G)

مميزات التجارة الإلكترونية:

1- تحقيق وفورات في النفقات الإدارية، وفي التسويق الدولي، وسهولة اتخاذ وتجهيز المتاجر الإلكترونية بتكاليف زهيدة، مما يؤدي إلى فتح المجال أمام المنتجات الوطنية لكي تنشر في السوق العالمية.

2- نشاط تجاري يتعدى الزمان والمكان، فالعمل في أي وقت ومن أي مكان، ويكون النشاط في اتجاهه نحو العالمية.

3- تخفيض دور العامل البشري لاعتماد الشركات على تكنولوجيا المعلومات. بالإضافة إلى مساعدة تكنولوجيا المعلومات صناع القرار في اتخاذ قراراتهم.

4- وسيلة سهلة وبسيطة؛ حيث يمكن استخدامها لكل الأفراد وكل الشركات، بالإضافة إلى سهولة وسرعة الاتصالات عبر الإنترنت (أنظر: سراج الدين محمد: 2012).

الأطراف المتعاملة بالتجارة الإلكترونية:

هناك العديد من الأطراف والمستخدمين للتجارة الإلكترونية عند تطبيقها متمثلة بشكل تعاملات ومن أهم تلك التعاملات هي ما يلي:

1- التعاملات بين وحدة أعمال (الشركات) ووحدة أعمال أخرى:

يتم هذا النوع من التعاملات ما بين وحدات الأعمال (الشركات) بعضها البعض إذ تقوم أحدى الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال للحصول على طلبات الشراء من المجهزين من الشركات الأخرى والقيام بعملية الدفع.ويعد هذا النوع من التعاملات من أقدم أنواع التعاملات وأكثرها شيوعا.

2- التعاملات بين وحدة الأعمال (الشركات) والزبائن:

يتم هذا النوع من التعاملات عن طريق استخدام شبكة الإنترنت حيث أن هناك العديد من المواقع التجارية على هذه الشبكة والتي تعرض جميع أنواع المنتجات والخدمات للشركات والتي عن طريقها يستطيع العميل من القيام بعملية الشراء والدفع سواء باستخدام بطاقة الائتمان أو الدفع النقدي عند التسليم أو أي طريقة أخرى.

3- التعاملات بين الأجهزة الحكومية ووحدة الأعمال:

يتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الأجهزة الحكومية بعرض الرسوم والإجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الإنترنت ومن خلالها تستطيع الشركات من الاطلاع علها بصورة إلكترونية.

4- التعاملات بين الأجهزة الحكومية مع بعضها:

ويتضمن هذا النوع من التعاملات تبادل البيانات والمعلومات ما بين الأجهزة الحكومية بعضها البعض والتنسيق فيما بينها وتشمل أيضا الجانب التجاري من خلال قيام بعض

الأجهزة الحكومية بعرض موجوداتها للبيع إلى أجهزة حكومية أخرى عن طريق التجارة الإلكترونية.

5- التعاملات بين وحدة الأعمال (الشركات) والأجهزة الحكومية:

ويتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الشركات باستعراض تفاصيل أعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية لها إلكترونيا لتسهيل الاطلاع عليها من قبل الأجهزة الحكومية مثل هيئة الضرائب أو قيام الشركات ببيع أو تقديم الخدمات إلى الأجهزة الحكومية.

6- التعاملات بين الزبائن مع بعضهم:

يتم هذا النوع من التعاملات عندما يقوم احد الأفراد ببيع سلعة أو تقديم خدمة إلى أفراد آخرين ومن الأمثلة على ذلك عندما يقوم شخص معين بوضع إعلانات في موقعة على الإنترنت من أجل بيع الإغراض الشخصية أو تقديم الخبرات وكذلك المزادات التي توضع على الإنترنت.

7- التعاملات بين الزبائن ووحدة الأعمال (الشركات):

يتضمن هذا النوع من التعاملات الأفراد الذين يبيعون المنتجات والخدمات للشركات.

8- التعاملات بين الزبائن والأجهزة الحكومية:

بدأ هذا النوع من التعاملات يتوسع ويتطور في الفترة الأخيرة ويتضمن هذا النوع أنشطة عديدة مثل دفع الضرائب من قبل الأفراد ورسوم المعاملات إلكترونيا.

فوائد التجارة الإلكترونية:

من أهم فوائد التجارة الإلكترونية ما يلي:

أولا: فوائد التجارة الإلكترونية على مستوى الشركات والمؤسسات:

1- إن التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي. فمع القليل من التكاليف فان بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أكثر ملائمة وبصورة سريعة وسهلة.

2- تعمل على تخفيض بعض تكاليف إنشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية.

3- تساعد على خفض كلفة الأيدي العاملة في الشركات فحلول التجارة الإلكترونية بدلا من التجارة التقليدية عملت على إلغاء مجموعة من الوظائف التي تحتاجها الشركات بشكل كبير وكذلك التي تحتاج إلى إعداد كبيرة من الموظفين والعاملين.

4- تساعد الشركات على إعادة هندسة عملياتها التجارية ومن خلال هذا التغيير فان إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين سوف يقفز إلى أكثر من 100٪.

5- تقدم خدمة كبرى للشركات والمؤسسات في مجال تقييم واقعها وكفاءة موظفيها وسلامة وفعالية بنيتها التحتية التقنية وبرامج التأهيل الإداري لديها.

6- تخفض الفترة الزمنية مابين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات.

7- تسمح بخفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التزويد. ففي هذا النظام فان عملية السحب تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك وتقوم الشركة بتزويد المستهلك بطلبية من خلال التصنيع الوقتي المناسب just-in-time.

8- إنها تساعد الشركات على زيادة مبيعاتها وبشكل كبير وواضح.

9- إنها تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية فالانترنت ارخص بكثير من شبكة القيمة المضافة value add net work.

ثانيا: فوائد التجارة الإلكترونية على مستوى المستهلكين:

أما بالنسبة لفوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين فهي كالآتي:

1- تساعد التجارة الإلكترونية في فهم احتياجات العملاء وبالتالي فإنها تتيح خيارات التسوق أمامهم بشكل واسع وهذا بدورة يحقق نسبة رضا عالية لدى الزبائن مقارنة بما تتيحه التجارة التقليدية. علما بان تزايد عدد العملاء يقابله مساحة اكبر في الأسواق للموردين.

2- تساعد التجارة الإلكترونية في خلق حافز كبير لزيادة القدرة التنافسية. وتحفز المهتمين بالأبحاث لإيجاد وسائل متطورة لاستخدام القسائم والشيكات الإلكترونية إضافة إلى تحسين الدرجة التنافسية للموردين في مجال جودة المنتج للعملاء.

3- تسمح بالاشتراك في المزادات الافتراضية.

4- تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء والحصول على الاستشارات من قبل الوسطاء عبر شبكة الإنترنت.

ثالثا: فوائد التجارة الإلكترونية على مستوى المجتمع:

تتضمن فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع الأتي:

1- التجارة الإلكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية الأخرى بسعر منخفض وكفاءة عالية.

2- إنها تسمح للناس الذين يعيشون في دول العالم الثالث أن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في أوطانهم ويستطيعون أيضا من الحصول على شهادات جامعية عبر الإنترنت.

3- تسمح للفرد بان يعمل في منزله ويقلل من الوقت المتاح للتسوق مما يعني ازدحام مروري اقل في الشوارع وهذا يساعد على خفض نسبة التلوث البيئي. (أنظر: سراج الدين، محمد: 2012).

التعليم الإلكتروني:

ظهر التعليم الإلكتروني e-education كشكل من أشكال التعليم عن بعد- كرد فعل لعيوب التعليم التقليدي. ونظرا للتضخم السكاني، وعجز المدارس والجامعات عن استيعاب الأعداد الكبيرة من تلاميذها وطلابها في مقاعدها، إضافة إلى بعد المسافة بين المتعلم والمؤسسة التربوية أحيانا كثيرة. هذا بالإضافة إلى التطور السريع الذي حدث في تكنولوجيا الحاسبات الآلية وفي نظم الاتصالات والمعلومات.

إن التقدم العلمي الذي يشهده هذا العصر خصوصا في المجال الإلكتروني، وما تبعه من تنمية معلوماتية قد أثر على كافة مناحي الحياة وأنشطتها، وغير كثيرا من أنماط الحياة

وأساليبها، ولم يكن قطاع التعليم استثناء من ذلك؛ إذ تأثرت العملية التعليمية بالتقنية شيئا فشيئا وصولا إلى ما اصطلح عليه بالتعليم الإلكتروني، الذي أصبح حتمية يتم من خلالها استشراف المستقبل (مدت أبو النصر: 2010).



تعريف التعليم الإلكتروني:

يمكن عرض بعض تعريفات التعليم الإلكتروني، فيما يلي:

1- التعليم الإلكتروني هو أسلوب من أساليب التعليم في إيصال المعلومة للمتعلم، ويتم فيه استخدام حاسب إلى وشبكاته ووسائله المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث ومكتبات إلكترونية.. سواء كان ذلك عن بعد أو في الفصل الدراسي.

2- التعليم الإلكتروني هو عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ووسائطها المتعددة؛ لإيصال المعلومة للمتعلم بأقل جهد ووقت وبأكبر فائدة.

3- التعليم الإلكتروني هو تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة؛ تشمل الأقراص، وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن، وباعتماد مبدأ التعلم الذاتي، أو التعلم بمساعدة معلم أو مدرس أو مدرب.

4- تعريف مدحت محمد أبو النصر (2010): التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعلم والتعليم والتدريب باستخدام الوسائط الإلكترونية في عملية نقل وإيصال المعلومات بين المعلم والمتعلم، مثل الحواسب والشبكات، والوسائط مثل الصوت والصورة ورسومات والمكتبات الإلكترونية والإنترنت وغيرها. وقد يكون هذا الاستخدام بسيطا

كاستخدام هذه الوسائل الإلكترونية في عرض ومناقشة المعلومات داخل الفصول أو قاعات التدريب، وقد يتعداه إلى ما يسمى بالفصول الافتراضية التي تتم فيها العملية التعليمية أو التدريبية من خلال تقنيات الشبكات والفيديو وغيرها، وهو ما يعرف اصطلاحا بالتعليم عن بعد.

ففي كل الأحوال؛ فإن التعليم الإلكتروني لا يلغي دور المعلم أو المدرب أو دور المؤسسة التعليمية، ولكنه يعيد صياغة دور كل منهما.

ويشار إلى أن الحاسب الآلي هو عصب التعليم الإلكتروني؛ إذ يستخدم كوسيلة مساعدة في التعليم وكمصدر المعلومات، فضلا عن استخدامه في التدريب والتحليل والتقييم. وقد بينت العديد من الدراسات والتجارب تفوق مستخدمي الحاسب الآلي في العملية التعليمية أو التدريبية على غيرهم من غير المستخدمين له.

أهداف التعليم الإلكتروني:

للتعليم الإلكتروني أهداف عديدة، عرضها عادل حماد عثمان (2010م) في الآتي:

1- توفير مصادر متعددة ومتباينة للمعلومات تتيح فرص المقارنة والمناقشة والتحليل والتقييم.

2- إعادة هندسة العملية التعليمية بتحديد دور المعلم والمتعلم والمؤسسة التعليمية.

3- استخدام وسائط التعليم الإلكتروني في ربط وتفاعل المنظومة التعليمية (المتعلم، والمتعلم، والمؤسسة التعليمية، والبيت، والمجتمع والبيئة).

4- نمذجة معيارية التعليم.

5- تبادل الخبرات التربوية من خلال وسائط التعليم الإلكتروني.

6- تنمية مهارات وقدرات الطلاب، وبناء شخصياتهم لإعداد جيل قادر على التواصل مع الآخرين، وعلى التفاعل مع متغيرات العصر من خلال الوسائل التقنية الحديثة.

تشير الثقافة التقنية بما يساعد في خلق مجتمع إلكتروني قادر على مواكبة مستجدات العصر.



مميزات التعليم الإلكتروني

للتعليم الإلكتروني مميزات عديدة، نذكر أهمها في الآتي:

1- إتاحة الفرصة لأكبر عدد من فئات المجتمع للحصول على التعليم والتدريب.

2- التغلب على عوائق المكان والزمان (صعوبة المواصلات أو صعوبة الاتفاق على وقت واحد).

3- تقليل تكلفة التعليم على المدى الطويل.

4- الاستفادة المثلى للموارد البشرية والمادية (حل مشكلة التخصصات النادرة).

5- تراكم الخبرات: المادة التدريبية المعدة من قبل إحدى المؤسسات متاحة لمن يرغب (تقليل تكلفة التعليم).

6- تحويل فلسفة التعليم من التعليم المعتمد على المجموعة إلى التعليم المعتمد على الفرد.

7- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات الطالب وليس على معدل المجموعة.

8- الطالب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار الطلاب الأقل مستوى.

9- الطالب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه.

الفرق بين التعليم الإلكتروني والتعليم الصفي أو التقليدي

	التعليم الإلكتروني	التعليم الصفي أو التقليدي
دور المعلم	موجه ومشرف	مصدر للمعلومات
الطالب	فاعل ونشط	متلقي
زملاء الصف	من أي مكان	من حي واحد
وقت الدراسة	في أي وقت	محدد
مكان الدراسة	في أي مكان	محدد
من سيقوم بالتعليم	النظام / من أي مكان	المعلم / في مكان محدد
المنهج	كتاب إلكتروني	كتاب ورقي
المتابعة	إلكترونية	بشرية
عدد الطلاب	غير محدود	محدود

5

هذا ويشهد هذا العصر تطورات مستمرة في الوسائل التكنولوجية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية و التي تندرج تحت ثلاث تقنيات رئيسية وهي:

أولا: التكنولوجيا المعتمدة على الصوت:

والتي تنقسم إلى نوعين، الأول تفاعلي مثل المؤتمرات السمعية والراديو قصير الموجات، أما الثانية فهي أدوات صوتية ساكنة مثل الأشرطة السمعية والفيديو.

ثانيا: تكنولوجيا المرئيات (الفيديو):

يتنوع استخدام الفيديو في التعليم ويعد من أهم الوسائل للتفاعل المباشر وغير المباشر، ويتضمن الأشكال الثابتة مثل الشرائح، والأشكال المتحركة كالأفلام وشرائط الفيديو، بالإضافة إلى الإشكال المنتجة في الوقت الحقيقي التي تجمع مع المؤتمرات السمعية عن طريق الفيديو المستخدم في اتجاه واحد أو اتجاهين مع مصاحبة الصوت.



ثالثا: الحاسوب و شبكاته:

وهو أهم العناصر الأساسية في عملية التعليم الإلكتروني، فهو يستخدم في عملية التعلم بثلاثة أشكال وهي:

1- التعلم المبني على الحاسوب والتي تتمثل بالتفاعل بين الحاسوب والمتعلم فقط،

2- التعلم بمساعدة الحاسوب يكون فيه الحاسوب مصدرا للمعرفة ووسيلة للتعلم مثل استرجاع المعلومات أو مراجعة الأسئلة والأجوبة.

3- التعلم بإدارة الحاسوب حيث يعمل الحاسوب على توجيه وإرشاد المتعلم.

نتيجة لاستخدام التقنيات السابق ذكرها نشأ مصطلح الوسائط المتعددة وعرفت كما يلي:

1- هي الاستعانة بوسيطين أو أكثر في عرض و تقديم الخبرات التعليمية للتلاميذ عبر برامج يتحكم بتشغيلها الكمبيوتر. وتشمل هذه الوسائط النص المكتوب والرسوم والصور الثابتة والمتحركة والصوت والموسيقى بمؤثرات لونية مثيرة.

2- تزيد الوسائط المتعددة من خبرات التلاميذ ودافعهم نحو التعامل مع المواد التعليمية. تتنوع أساليب استخدام الوسائط المتعددة ونذكر منها الكتب الإلكترونية المتحدثة بحيث يعرض نص الكتاب على شاشة الكمبيوتر في نفس وقت عرض صور ثابتة وإصدار أصوات تعبر عن العبارات المكتوبة. وتعمل هذه التقنية على تدعيم صحة قراءة التلاميذ من خلال نطق الكلمات الصعبة صوتيا.

آلية تطبيق التعليم الإلكتروني و دور المعلم والمجتمع:

1- إذا جئنا للعلاقة الحالية بين الطالب والأستاذ نرى أن الأستاذ هو المحور الرئيسي للعملية التعليمية، وهذا ما علينا تغييره تماما وبناء صورة جديدة لهذه العلاقة؛ أولا جعل الطالب محور العملية التعليمية والمعلم هو القائد و المشرف و الموجه، وثانيا و هو الأهم أن يقود عملية التعليم ثلاثة أفراد لكل منه وظيفته الخاصة ولكن يعملون في إطار واحد مشترك وهم المعلم أولا، والمشرف على العملية التعليمية ثانيا، وخبير الوسائط المتعددة ثالثا.

2- فالمعلم وحده لا يكفي لتطبيق التعليم الإلكتروني لعدة أسباب، أولا لأننا نحتاج إلى التغيير؛ الذي لا يقتصر فقط على طريقة توصيل المعلومة للطالب بل يشمل جانبين آخرين وهما المادة المطروحة في المنهاج و ملائمة الوسيلة المستخدمة في التعليم، فنحن لا نعتبر كون المادة التعليمية قد تم طرحها إلكترونيا بغض النظر عن مضمونها ومستواها وأهميتها هي أفضل.

3- أساس النجاح هو المنهاج ومن ثم تأتي الطريقة هل هي تقليدية أم إلكترونية، وهنا يأتي دور المشرف على التعليم فهو يطلع على أسلوب المعلم والوسيلة التي يستخدمها إن كانت ناجحة أم لا، حيث يستطيع طرح طرق أخرى، فمثلا يريد المعلم شرح مادة

معينة عن طريق تكنولوجيا صوتية كالأشرطة السمعية، ولكن يرى المشرف أن طرحها بهذه الطريقة لن يصل بالطلاب إلى المستوى المطلوب وأنها غير فعالة ويجد بديلا لها. يعمل خبير الوسائط المتعددة على استعمال الوسائل التكنولوجية المتاحة لعرض الدرس.



وبناء على ذلك فقد تغير دور المعلم ونلخصه بثلاثة أدوار:

أولا: الشارح باستخدام الوسائل التقنية بحيث يستخدم شبكة الإنترنت والتقنيات المختلفة لعرض المحاضرة. من ثم يعتمد الطلاب على هذه التكنولوجيا لحل الواجبات وعمل الأبحاث.

ثانيا: دور المشجع على التفاعل في العملية التعليمية عن طريق تشجيع طرح الأسئلة والاتصال بغيرهم من الطلبة والمعلمين في مختلف الدول.

ثالثا: دور المحفز على توليد المعرفة والإبداع فهو يحث الطلاب على استخدام الوسائل التقنية وابتكار البرامج التعليمية التي يحتاجونها، ويتيح لهم التحكم بالمادة الدراسية بطرح آراءهم ووجهات نظرهم.

الأمور التي يجب الأخذ بها عند تخطيط و تطوير برامج التعليم الإلكتروني:

1- دراسة الأبحاث السابقة حول التعليم الإلكتروني وأخذ نتائجها بعين الاعتبار.

2- دراسة المقررات الحالية ومعرفة ما الذي يحتاج إلى تطوير وإضافة معلومات جديدة أو تعديل.

3- تحديد حاجات المتعلمين ومتطلبات المقرر الدراسي قبل اختيار نوع التكنولوجيا المستخدمة.

4- عمل برامج تدريب للمعلم والطالب حول الوسائل التكنولوجية وكيفية استخدامها.

5- تجهيز كل موقع بالتسهيلات التكنولوجية المحتاج إليها والوصول إليها بسهولة، مع توفير خطوط الاتصالات الفورية لحل المشكلات التي تواجه المتعلمين.

6- البدء مع عدد محدود من الطلاب لمعرفة المشكلات التي تواجه عملية التطبيق والعمل على السيطرة عليها و معالجتها.

تحتاج بيئة التعليم الإلكتروني إلى ما يلي:

1- توفر الوسائل التكنولوجية وسهولة وصول المعلمين والطلاب إليها.

2- تكافل المؤسسات والجامعات مع المدارس وبناء قيادة شابة ودعم إداري لإعداد المعلمين.

3- مساعدة الطلاب و المعلمين من قبل مختصين لاستعمال التكنولوجيا بمهارة والاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

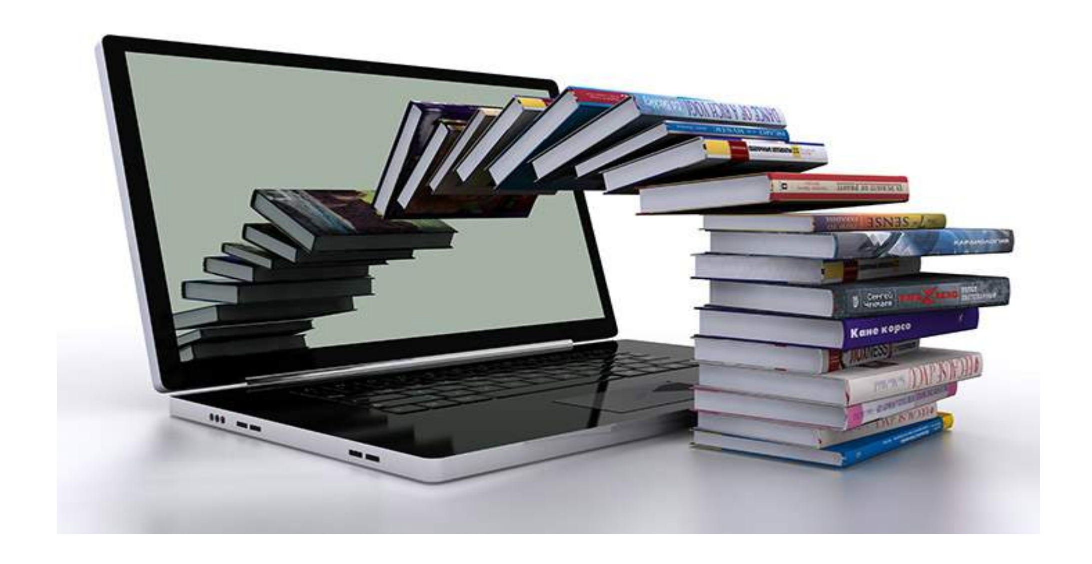
4- التقييم المستمر لفاعلية التكنولوجيا المستخدمة و المنهاج المطروح ومواكبته للتطور المستمر.

5- تجهيز الفصول المدرسية والمنشآت بمتطلبات دمج التقنية من حيث الشبكة الداخلية وشبكة الإنترنت ومختبرات حاسب عديدة.

6- أن تقوم الحكومة ببناء شبكة اتصالات ذات كفاءة عالية و تغطية لجميع مناطق الدولة.

النشر الإلكتروني:

كثر الحديث في الآونة الأخيرة حول النشر الإلكتروني e-publishing مقارنة بالنشر التقليدي (المطبوع). ولعل السبب في ذلك كما يشير على بن شويش الشويش (2010م) – يرجع إلى التطورات الحديثة والمتسارعة في مجال التقنية، وخصوصا ما يتعلق منها بالحاسب عموما وشبكة الإنترنت خصوصا. وقد قدمت تلك التقنيات آفاقا جديدة في مجال الإعلام والنشر لم تكن معروفة من قبل، وأفرزت أساليب غير تقليدية في نقل المعلومات، لعل من أهمها النشر الإلكتروني.



هذه التطورات مجتمعة دعت شركات التقنية إلى دخول هذه السوق، وتطوير منتجات تخدم هذا التوجه. ومن هذه المنتجات على سبيل المثال الكتاب الإلكتروني e-book، والنشر من خلال الإنترنت بصيغة HTML، والنشر بصيغ النصوص المصورة (PDF)، والنشر على الأقراص المدمجة CD-Rom وغيرها.

ويمكن تعريف النشر الإلكتروني بأنه استخدام أجهزة وأنظمة تعمل بالحاسب الآلي في الابتكار والإبداع والصف، وإعداد صفحات نموذجية، وإخراجها كاملة ومنتهية. بمعنى

أن النشر الإلكتروني عملية تشير إلى نشر المعلومات الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحاسبات الآلية، وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات، وتوزيعها ونشرها للجمهور المستهدف.

وتتيح تقنيات النشر الإلكتروني الحديث إمكانية العرض السابق للصفحات، وتحريرها، وإعداد صفحات نهائية بأسلوب تفاعلي، وهي لا تزال في صورة إلكترونية، وهو ما يعرف اصطلاحا باسم "ما تراه تحصل عليه".

مزايا النشر الإلكتروني وخصائص:

1- التفاعلية interactivity؛ حيث يؤثر المشاركون في عملية النشر الإلكتروني على أدوار الآخرين وأفكارهم، ويتبادلون معهم المعلومات، وهو ما يطلق عليه الممارسة الاتصالية والمعلوماتية المتبادلة أو التفاعلية، فمن خلال منصات النشر الإلكتروني سيظهر نوع جديد من منتديات الاتصال، والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما سيجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا إيجابيا.

2- اللاجماهيرية Demassification؛ حيث يمكن توجيه النشر الإلكتروني إلى فرد أو مجموعة معينة من الأفراد.

3- اللامتزامنية Asynchronization؛ حيث يمكن عن طريق النشر الإلكتروني القيام بالنشاط الاتصالي في الوقت المناسب للفرد دون ارتباط بالأفراد الآخرين أو الجماعات الأخرى.

4- الحركية Mobility التي تعني إمكان نقل المعلومات عن طريق النشر الإلكتروني من مكان لآخر بكل يسر وسهولة.

5- القابلية للتحويل Convertibility أي القدرة على نقل المعلومات عن طريق النشر الإلكتروني لها من وسيط لآخر.

6- الشيوع والانتشار Ubiquity بمعنى الانتشار حول العالم، وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع.

7- العالمية أو الكونية Globalization على أساس أن البيئة الأساسية الجديدة للنشر الإلكتروني ووسائل الاتصال والمعلومات أصبحت بيئة عالمية.

8- القضاء على مركزية وسائل الإعلام والاتصال؛ إذ ستعمل الأقمار الصناعية على القضاء على المركزية في نشر المعلومات والبيانات، ولن يرتبط الناس بوسائل الإعلام من خلال المسافات الجغرافية فقط، وإنما سيرتبطون معا من خلال اهتماماتهم المشتركة.

9- زوال الفروق التقليدية بين وسائل نشر المعلومات المتمثلة في الصحف والكتب والمجلات؛ حيث أصبح مضمون أي وسيلة منها عن طريق النشر الإلكتروني متاحا ومشاعا في جميع الوسائل الأخرى وبأشكال وأساليب عرض وتقديم مختلفة ومتطورة.

10- أصبح النشر الإلكتروني والإنترنت بمنزلة مكان يعج بالناس والأفكار تستطيع زيارته والتجول في جنباته، مما أتاح إيجاد ما اصطلح على تسميته بعالم الواقع الافتراضي (Cyber Space)، والذي يزيل حواجز المكان والمسافة وقيود الزمان بين مستخدميه؛ حيث يستطيعون التواصل فيما بينهم بصورة تكاد تكون طبيعية، بغض النظر عن المسافات والتوقيتات التي تفصل بعضهم عن بعض.

11- على المستوى العلمي والبحثي والجامعي؛ فإن النشر الإلكتروني يتيح الفرصة أمام الباحثين والجامعيين إلى توجيه الجزء الأكبر من جهودهم إلى عمليات التحليل والتفسير، والاستنتاج والتنبؤ، والكشف عن الظواهر والمتغيرات الجديدة - وهو ما يمثل العمود الفقري للعملية البحثية - وذلك بديل عما كان يحدث قبل ذلك من ضياع نسبة كبيرة من جهد الباحثين في الحصول على المعلومات، وهو ما سوف يؤدي إلى تطوير المعرفة وتحديثها في المجالات البحثية المختلفة، وازدهار الابتكار والبحث العلمي.

12- النشر الإلكتروني يضمن للجامعات ومراكز الأبحاث الجودة العالمية للمخرجات المطبوعة التي أصبحت، بتطوير البرمجيات والطابعات، بنفس كفاءة منتجات المطابع المحترفة وجودتها، بشكل يصعب التفريق بينهما أحيانا.

13- ضمان الاقتصاد الملموس في الوقت والجهد والمال، فالمراحل المعروفة في إعداد النسخ

للطباعة، والأجور المرتفعة للأيدي العاملة الفنية يجعل الطباعة التقليدية غالية الثمن، وقد اختصر النشر الإلكتروني هذه العمليات الحالية كلها، وأصبحت الكلفة الحالية تقدر بعشر كلفة الطباعة التقليدية.

14- السرعة العالية في الإنجاز مع ضمان الجودة والكفاءة العالية وبأقل جهد.



نماذج للنشر الإلكتروني:

توجد اليوم أشكال متعددة للنشر الإلكتروني ابتداء من الكتب والجرائد والمجلات والمقالات العلمية والبحوث الأكاديمية وحتى أدلة الاستخدام والموسوعات، ومع ازدياد تكلفة الورق والنشر يتجه الناشرون والأكاديميون إلى النشر الإلكتروني كأسلوب لتخفيض التكلفة، فالنشر الإلكتروني اقل كلفة من النشر الورقي إذ انه لا يتطلب من الناشر استخدام الورق والحبر والطباعة والتصوير والتجليد والتوزيع التقليدي والتسويق، فعند وضع الوثيقة على أرشيف إلكتروني تصبح متاحة للآخرين كذلك. وهكذا تتحول المعلومات من صيغتها الورقية إلى بيئة إلكترونية في شكل أرشيف حاسوبي وشاشات عرض واسطوانات رقميه.

1- الكتاب الإلكتروني:

يعد الكتاب وثيقة شائعة الاستخدام لتلبية حاجات المستخدمين سواء في التعليم أو الحياة العامة، وتتميز الكتب المطبوعة بطول عمرها وهي لا تتأثر بانقطاع الطاقة الكهربية وهي مقومة للصدمات، ونشر الكتاب إلكترونيا يحقق الانتشار السريع للمعلومات سواء كان بواسطة اسطوانات ليزرية أو عبر الشبكة المعلوماتية.

2- قارئ الكتاب الإلكتروني:

الكتاب الرقمي هو مجموعة منظمة من الثنائيات bits التي يمكن نقلها بواسطة الاسطوانة الليزرية أو وسائط تخزين أخرى أو إرسالها عبر شبكة اتصال وهو مصمم للتصفح باستخدام تشكيلة من المكونات المادية والبرمجيات، ويضم مفهوم الكتاب الرقمي طائفة من المواد مثل تحويل الكتب المطبوعة باستخدام الماسحات scanners أو إنتاج ملف PDf.

ورغم أنه يمكن من الناحية التقنية توفير الكتاب بشكل يسهل استعراضه بواسطة العديد من بيئات الاستعراض إلا أن الناشر قد يختار عن عمد تحديد البيئات التي يجب أن يتوفر بها الكتاب الإلكتروني. وطبعا يمكن اعتبار تقنيات الاستعراض وسيلة لتحديد السوق، فقد يختار المؤلف السوق الذي يعتقد انه مربح أو يمكن اقتحامه بسهولة.

مستقبل الكتاب الإلكتروني في المكتبات الأكاديمية:

ما الذي يجعل الكتاب الإلكتروني جزءا هاما من مجموعات المكتبة الأكاديمية؟ وما هي معايير البرمجيات والمكونات المادية اللازمة لتحقيق أهداف المكتبة الأكاديمية؟ هذه الأسئلة وغيرها طرحها العديد من الباحثين لدراسة سوق الكتاب الإلكتروني والمبادئ والاستراتيجيات التي تجعل الكتب الإلكترونية جزءا من المجموعات الرقمية في المكتبة الجامعية، واستنتج الباحثون أن العناصر الأساسية لم تتحقق بعد بالكامل وهي:

- المحتوى
- بروتوكولات ومعايير البرمجيات والمعدات
- إدارة الحقوق الرقمية

- القدرة على الوصول والاستخدام
- الأرشفة
- سرية المعلومات الشخصية
- السوق والتسعيرة

قواعد البيانات الإلكترونية:

أدى ظهور الحواسيب وتقنيات الاتصالات إلى تأسيس قواعد بيانات تشكل أساس للعديد من الأنشطة المتعلقة باستجلاب المعلومات IR، واتخاذ القرارات، وأمكن تحويل العديد من الكتب والدوريات والتقارير والإحصائيات إلى شكل إلكتروني يسمح باستخدامها عبر الشبكات الرقمية، ومن أمثلة قواعد البيانات ERIC وهي تحتوي على أكثر من 800000 سجل ومتاحة في شكل اسطوانات ليزرية وكذلك مجانا عبر العنوان الإلكتروني.

المكتبات الإلكترونية:

يبدو أن المكتبة في المستقبل ستكون مؤسسة هجينه تحتوي على مجموعات الكتب الورقية والمجموعات الرقمية، وسيكون بالإمكان الوصول إلى مقتنيات المكتبة من خلال وسائط الاتصال الإلكتروني واستجلاب المعلومات المتوفرة بها وتخزينها في الحاسوب الخاص بالمستخدم الذي بدوره يؤسس مكتبه خاصة به.

ونظرا للتحديات التي تواجهنا اليوم وفي مقدمتها العولمة والانفجار المعلومات وسرعة الوصول لمعلومة فإن الاقتصاد اليوم تحركه المعلومات والتي تتطلب الوصول إلى موارد المعلومات على المستوى العالمي ويتحتم على المكتبيين والمكتبات التعامل عدة أمور منها:

1- انتهاء مفهوم المكتبة المستقلة بذاتها.
2- الحاجة إلى التعاون بين الأنواع المختلفة للمكتبات.
3- الحاجة لبناء شبكات معلومات إلكترونية على مستوى الدولة.
4- تعلم كيفية استخدام تقنيات المعلومات الحديثة.

البنوك الإلكترونية E. Banking



وتتميز هذه الخدمات بالسرعة، قصر المعاملات المصرفية، والمحافظة على سرية البيانات الخاصة بالعميل وتعمل هذه البنوك طوال أربعة وعشرين ساعة وطوال أيام الأسبوع. وتتميز بإنجاز الأعمال بدون مساعدة وفي سرية تامة وأمان. حيث يسمح النظام بما يلي:

1- الإيداع والسحب النقدي.

2- إيداع الشيكات.

3- طلب دفتر شيكات.

4- قبول الكروت الدولية.

5- الاستفسار عن رصيد الحساب.

6- سداد فواتير التليفون.

7- كشف إيداعات المبالغ الكبيرة بكارت خاص.

8- الإطلاع على الحساب من خلال الإنترنت.

9- تغيير العملات الأجنبية ورفض العملات المزيفة وغير الصالحة.

وتساعد البنوك الإلكترونية في تحقيق العديد من المزايا ومنها:

1- تخفيض التكاليف، نتيجة لعدم الحاجة إلى مباني وفروع وتسهيلات مادية، وتقليل حجم العمالة.
2- تقديم خدمات مستحدثة لم تكن موجودة من قبل.
3- توفير الوقت والجهد، وتجنب الانتظار للحصول على الخدمات.
4- تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة عالية.

الصيدلية الإلكترونية:



وتقوم على إنشاء إدارة للتجارة الإلكترونية، ويتم من خلال الشبكة الإلكترونية للصيدلية، الاتصال بجميع مخازن الشركات القائمة بتوزيع الأدوية المحلية والمستوردة، للاستفسار عن الأدوية ومدى توافرها، كما تسمح بتلقي شكاوي العملاء، والتعامل مع تلك الشكاوي، وتعمل الصيدلية الإلكترونية طوال الأربع والعشرون ساعة وتسمح الصيدلية الإلكترونية بالتعامل في مجالات جديدة، والتي تحتاج إلى تكنولوجيات عالية، مثل أدوية الهندسة الوراثية وأدوية نقص المناعة وغيرها.

الفصل الثامن

دور الحكومة الإلكترونية

في التنمية والإصلاح الإداري



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مفهوم الإصلاح الإداري
- أهداف الإصلاح الإداري
- السياسات الواجب اعتمادها للوصول لإستراتيجية الإصلاح الإداري
- دور الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري
- الشفافية TRANSPARENCY
- دور الإدارة بالشفافية في تحقيق التنمية ومكافحة الفساد
- دور الأجهزة العليا للرقابة في دعم الشفافية وتفعيل المسائلة
- التقييم الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري

الفصل الثامن
دور الحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري

مقدمـة:

من أهم تعريفات الحكومة الإلكترونية إنها نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومنظمات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين (أفرادا أو مؤسسات)، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع حاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم، حيث تمثل الحكومة الإلكترونية نموذجا فريدا للمعلومات والخدمات العامة وتستهدف في الأساس تحقيق الأتي:

سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لطلب الخدمة.

تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة منشآت الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الخط للحصول على الخدمات والمتطلبات.

أي أن الحكومة الإلكترونية تقدم فرصا لتنمية وتطوير قدرات ومهارات منشآت الأعمال والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلي من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

مفهوم الإصلاح الإداري:

تهدف عمليات الإصلاح الإداري إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة بما تكفل تحسين مستويات الأداء ورفع كفاءة النظم الإدارية القائمة من خلال تغيير المعتقدات والاتجاهات والقيم والبيئة التنظيمية وجعلها أكثر ملائمة مع التطور التكنولوجي الحديث وتحديات السوق وتخفيض نسبة القلق المواطنين، وأحداث نقلة نوعية في تقديم الخدمات مع تقليص التكاليف وتحويل إدارة الخدمات من أسلوب البيروقراطية إلى الأسلوب التجاري أو الاقتصادي سواء عن طريق التخصيص أو عن طريق التشغيل الذاتي لخدماتها بإيجاد أساليب أكثر مرونة.

ومن الجدير بالذكر أن الحاجة إلى التنمية والإصلاح لا تنتهي أبدا وإنما هي عملية ديناميكية مستمرة ولا تعني الحاجة إلى الإصلاح أن هناك حالات مرضية تستوجب العلاج وإنما تبقى الحاجة إلى التطوير باقية بقاء المنظمة أو الجهاز الإداري ككل.

أهداف الإصلاح الإداري:

يمكن تلخيص أهداف الإصلاح الإداري فيما يأتي:

1- تبني توجهات الإدارة الإستراتيجية في مختلف مجالات العمل من خلال تنمية قدرات منظمات الجهاز الإداري على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية.

2- تبني الأنماط والمداخل الحديثة في البناء التنظيمي وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية

لمنظمات الجهاز الإداري لتحقيق المرونة والاستجابة لمتطلبات التغيير والتطور والتكيف مع عوامل ومتغيرات البيئة.

3- إشاعة مفاهيم اللامركزية الإدارية والابتعاد عن مركزية اتخاذ القرار وتنمية مهارات التفويض لدى القيادات الإدارية وتمكين الإدارات الوسطى والتنفيذية لتحمل المسؤولية والاضطلاع بتنفيذ العمليات والأعمال الإدارية.

4- اعتماد شمولية تقويم الأداء للمنظمات من خلال الأهداف المحددة لها مع التركيز على المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات نحو المجتمع بما يشمل تقويم الجوانب الأدائية للعمليات والأعمال المنجزة والتكاليف المالية وحجم الاستثمار وأداء العاملين وربطها بمتطلبات تطوير المجتمع.

5- استيعاب المتغيرات الحاصلة والمتوقعة في حجم الموارد البشرية من حيث الكم والنوع على مستوى منظمات الجهاز الإداري وتنمية قدراتها وتبني قيم العمل الجماعي وتعزيز الإبداع والتطور.

6- العمل على تنمية الاتجاهات الايجابية نحو العمل والانتماء إليه والتوسع في مجالات التأهيل والتدريب والتطوير.

7- دعم الجهود نحو الارتفاع بمستوى الإنتاج والإنتاجية والنوعية وتطبيق الإجراءات المتعلقة بالجودة واعتبارها من مسؤولية الجميع وأن خدمة العميل مسؤولية دائمة للمنظمات والعمل على الوصول للمواصفات القياسية.

8- اعتماد الأساليب التي تحقق الكفاءة الاقتصادية وفي مقدمتها رفع مستويات الإنتاج وتقليص التكاليف واتخاذ القرارات المتعلقة بالاستثمار وخطط وأساليب الإنتاج.

9- تطوير صيغ وأساليب وإجراءات العمل الإداري والقوانين والتشريعات ذات العلاقة بما يسهم في تحقيق السرعة والدقة في واتخاذ القرارات.

10- التوسع في الاعتماد على التقنيات الحديثة وصولا إلى المنظومات الإلكترونية تمهيدا لبناء مشاريع الحكومة الإلكترونية وتعزيز نشاط البحث والتطور في هذه المجالات بما يوسع من آفاق المساهمة في تطوير التكنولوجيا المتقدمة.

11- تنمية قدرات المنظمات المعنية بإدارة برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ودعمها وتعزيز دورها في توجيه الموارد نحو الاستثمار ذات المردودات الأوسع.

12- تطوير القدرات الذاتية لمنظمات الأجهزة الإدارية في سعيها لمسايرة التغيير وتشخيص وحل المشكلات والمعوقات ووضع الخطط للتطورات المستقبلية من خلال التركيز على أهمية وضع وتحديد الأهداف العامة بأبعادها الكمية والنوعية والزمنية لاستخدام أساليب وتقنيات التخطيط لتحقيق تلك الأهداف بما يتوفر في التخطيط من مرونة وقدرة للمستجدات الحالية والمستقبلية.

السياسات الواجب اعتمادها للوصول لإستراتيجية الإصلاح الإداري:

إعداد أدلة تنظيمية حديثة لاستخدامها كمراجع للمستويات الإدارية المختلفة تتضمن تحديد الواجبات والمسؤوليات وخطوط السلطة والصلاحيات والعلاقة بين الإدارات المختلفة من أجل خلق علاقات عمل واضحة تتفادى الازدواجية والتداخل في انجاز الإعمال.

تطوير القيادات الإدارية وتعزيز التراكم المعرفي لديها من خلال إشاعة الأساليب الإدارية الحديثة في العمل وخاصة أساليب اتخاذ القرارات والتحفيز من خلال تطوير المهارات الإدارية والفنية عن طريق دورات تأهيلية وتطويرية تم التخطيط لها.

إشاعة مفاهيم الديمقراطية والعمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات لتعزيز القناعة والولاء لدى العاملين في منظمات الجهاز الإداري وتقليل مقاومة التغيير التي تصاحب عمليات التطوير والعمل على رفع الروح المعنوية.

التركيز على اعتماد أساليب المحافظة على الموارد البشرية وتعزيز دورها في العملية الإنتاجية بما يشمل ذلك السعي إلى ربط الأجر بالإنتاجية وتطبيق معايير لتقويم أداء العاملين ومراعاة ظروف العمل وتحسين البيئة وتعزيز دور السلامة المهنية.

العمل على وضع برنامج وظيفي شامل يحقق الاستثمار الأفضل لقدرات ومجهودات الموارد البشرية ويستند إلى مجموعة من الدراسات الشاملة من دراسات تخطيط القوى العاملة وتحليل الإعمال ووصف الوظائف واحتساب أعباء العمال واختيار العاملين وإعادة توزيعها وغيرها وصولا إلى الارتفاع بمستوى الأداء الفردي والجماعي.

زيادة فعالية العملية التدريبية بمختلف أنواعها وربط التدريب بتقويم الأداء وتعزيز حالات الإبداع والتطوير والعمل على وضع خطط تدريب تتناسب مع الاحتياجات التي تحددها منظمات الجهاز الإداري والتعاون بين مراكز ومعاهد التدريب على تلبية تلك المتطلبات بمستوى علمي ومهني عال.

الاهتمام ببرامج تقويم الشفافة والنزاهة والمساءلة الإدارية ومكافحة الفساد الإداري لتعزيز انتماء الموظف لوظيفته والتزامه بأخلاقيات وقيم العمل التي تعكس مستوى عاليا من الإخلاص والتفاني.

استخدام التقنيات الحديثة في بناء قواعد المعلومات للإسهام في دعم عمليات وضع الأهداف وتحديد السياسة واتخاذ القرارات.

تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الإنتاجية والخدمية تجاه المستهلكين لمنتجاتها وخدماتها من حيث النوعية والصلاحية وجودة الاستخدام وحماية البيئة من خلال الالتزام بشروط المحافظة عليها سليمة من التلوث والأضرار الأخرى.

تطوير الأساليب والإجراءات المعتمدة من قبل منظمات الجهاز الإداري لتتماشى مع متطلبات التطور والنهوض بالأداء وتقديم الخدمات للمواطنين.

توفر المستلزمات اللازمة للتأهيل لتطبيق المواصفات القياسية في الإنتاج والخدمات.

تعزيز أواصر التعاون مع المنظمات والهيئات والمراكز المحلية والإقليمية ذات العلاقة لتنفيذ مشاريع إدارية مشتركة.

دور الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري:

إن ظهور مفهوم الحكومة ابتداء كان في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية وتزايدت أهمية هذا المفهوم في إدارة المنظمة كنتيجة للاتجاه العام في التحول باتجاه النظم الرأسمالية التي يعتمد فيها بدرجة كبيرة على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة من النمو الاقتصادي هذا المفهوم بمعناه الواضح يشير إلى الترابط بين مفهوم الحكومة والإصلاح الإداري سواء من حيث المسببات والإجراءات أو من حيث الأسس

والأهداف وكذلك هناك تفاعل وتغذية عكسية فيما بين الآليات المعتمدة في تحقيق كل منها فالإصلاح الإداري ونظام الحكومة تعني في جوهرها التغيير باتجاه التقدم والتطور وباتجاه تحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية وعليه يمكن تلخيص دور الحكومة في الإصلاح الإداري من خلال المبادئ الأساسية لهذا المفهوم وضرورة تطبيقها على الجهاز الإداري للدولة، وهنا لا نخص فقط الحكومة التقليدية بل نقصد أيضا الحكومة الإلكترونية، حيث أن سياسات وقوانين أية دولة تكون ثابتة في كلتا المعنيين.

وبالموازاة مع التطور السريع الذي يشهده العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نشهد تسابقا في معظم الدول لتطوير وتحسين بنيتها الاقتصادية والاجتماعية، ولا تشذ الدول العربية عن هذه القاعدة، إذ تسعى هي الأخرى إلى اللحاق بهذا الركب، غير أن هذا المسعى يصطدم بجملة من التحديات لعل أبرزها البيروقراطية التي تجثم على صدر المؤسسات الحكومية تحديدا، والتي حولت هذه المؤسسات إلى أرض خصبة للفساد الإداري والمالي، واستوطنت البيروقراطية والمركزية في مفاصلها، واصطبغت بتعقد الإجراءات وتعدد مستويات التنظيم، مما ضيق من مجال تحكم القادة الإداريين في مرؤوسيهم، واستعصى التحكم في العمليات والإجراءات الإدارية، فأضعف ذلك القدرة على الرقابة والمحاسبة، مما فسح المجال واسعا للمسئولين الإداريين لاستغلال سلطتهم ونفوذهم للمحاباة والمحسوبية وقبول الرشاوى، والتباطؤ في أداء الخدمة، وأجبر ذلك بعض المواطنين على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين للحصول على مصالحهم بطرق غير مشروعة، مما يستوجب المسارعة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في أداء الأجهزة الحكومية، وهذا على غرار التجارب الناجحة في الدول الصناعية المتطورة.

ولعل تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات، والتحول في الخدمات بتوفيرها بشكل تحولي لا وقتي، وهذا عبر بوابات الحكومة على الشبكة الإلكترونية، بما يحقق التفاعل الإيجابي ويرفع مستوى تنافسية الإدارات ويحسن أداءها، ويحقق التحول الإيجابي المأمول من خلال التوظيف الاليكتروني في أداء الإدارة، وهو ما يمكن عرضه فيما يلي:

1- تسريع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الإدارة:

يضطلع الجهاز الإداري بتنفيذ خطط وسياسات الحكومة، وهو ذراعها الطولي في أداء الخدمة العمومية من خلال المرافق التي تنشأ لهذا الغرض، كما يقع على عاتق الموظفين ترجمة البرامج إلى أداء ملموس، وفي ظل مساعي التطوير وتيسير وتحسين الخدمة وتسريع وصولها إلى طالبيها، مما يستوجب تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة التطور المذهل، ويتم ذلك بالتسريع في استكمال البنى الأساسية ووضع نظم إعلام مندمجة، وإحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات، وتشتمل على الكثير من الإجراءات وتدفق العمل، وتنمية الكفاءات البشرية، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، والتوجه إلى تطوير الخدمة الاليكترونية بما يلبي حاجات المواطنين والمؤسسات والمصالح الإدارية ذات العلاقة، والمبادرة بتقديم الخدمات التي اعتاد المواطن تلقيها اليكترونيا بدلا من الوسائل التقليدية، فتضمن له الوصول الملائم والسريع للخدمة طوال الوقت، وأينما وحيثما وجد المواطن، وكذا مبادرة منظمات الأعمال باستخدام التجارة الاليكترونية فيما بينها، فتكفل وفرة الوقت والجهد.

فيما تعمل الحكومة ومن خلال هذه المبادرات إلى إعادة ثقة المواطن في الأجهزة الإدارية بتحسين الخدمة، وتلبية احتياجات المواطن، وحل مشكلاته بما ييسر معيشته ويخفف من أعباء حياته، وبما يؤكد الإرادة الحقيقية في التغيير والعزم على إحداث التحول المستمر لا الظرفي، وبالشكل الذي يجعل التوظيف الإليكتروني آلية لترشيد الخدمة، وترتيبها، وتقليص تكاليفها وأعبائها، وبالسرعة والمرونة والشفافية التي تيسر المحاسبة.

2- التحول الإيجابي لرفع مستوى تنافسية الإدارة:

يقتضي تكريس التحول إلى الحكومة الإلكترونية ورفع مستوى تنافسية الإدارة، التوجه إلى تطوير إمكانات هذا التحول وأدواته وأساليبه، بتوفير الأجهزة المختلفة اللازمة لذلك، وإعداد القيادة الإدارية الفاعلة والكفوءة، وتيسير الحصول على أجهزة الكمبيوتر، وتعميم إيصال الخطوط الهاتفية وخطوط الإنترنت، ومكافحة الأمية الإلكترونية بربط المؤسسات التعليمية بالانترنت، وإعداد المتعلمين للتعامل الاليكتروني، بما يحقق تقليص الفجوة

الرقمية، وعزم الحكومة على ولوج عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالاستخدام التكاملي الفعال لجميع التقنيات لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الداخلية للحكومة، وتلك التي تربطها بالمواطنين وقطاعات الأعمال، على أن يتم التركيز ابتداء على الإدارات التي تقدم الخدمات بصفة مباشرة للمواطنين، بخلق شبكات داخلية تربط مختلف القطاعات والمصالح المكونة للجهاز الإداري التنفيذي، وتصميم بوابات إلكترونية لكل الدوائر الوزارية، وبما يحقق التفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها، مع الحرص على خلق التكامل بين كل هذه القطاعات أفقيا وعموديا.

فالتكريس الإيجابي للخدمة الاليكترونية بالإدارة يرفع قدرتها التنافسية، ويرفع درجتها في خريطة التجارب المعاصرة، ويرسم لها أدوارا في الولوج إلى عالم المعلوماتية، وتوظيف تقنياتها في تحسين وتوصيل الخدمة في وقت أسرع، وبأقل تكلفة.

3- الإنجازات المرتقبة من الإصلاح:

يرتقب من توظيف الحكومة الاليكترونية في إصلاح الإدارة أن تحقق جملة من الإنجازات، وعلى مستويات عدة تتحدد في التالي:

أولا: الإنجازات على مستوى الإدارة نفسها:

يحقق تطبيق الحكومة الإلكترونية على العمليات والإجراءات الإدارية الفاعلية الإدارية، كما يضع أسلوب الإدارة بالشفافية موضع تطبيق، ويقترب مما يعبر عنه بالإدارة المرئية، ويمحو من أذهان المواطنين صورة تلك الإدارة البيروقراطية الجامدة البطيئة، ويفسح المجال للإبداع والابتكار، وإحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري، والانتقال من الإدارة بالأوراق إلى الإدارة بالتغيير وبالمعرفة، وإعادة تشكيل هندسة الحكومات بإحداث تغييرات في استراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطن ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

ثانيا: الإنجازات من الحكومة إلى المواطنين:

إن خدمة المواطن هي من أهم مبررات قيام الحكومة الاليكترونية، وأن تعزيز علاقة الإدارة به وكسب ثقته وولائه تتم عبر جعل هذه العلاقة حيوية وفاعلة في حياته، فتيسير تلبية احتياجاته العالية الجودة من مختلف الإدارات والمصالح، وما يصاحبها من معلومات ومعاملات تصله آليا وآنيا وبتكلفة أقل، يعزز ولا شك هذه الثقة ويقويها، ويضع حدا للرشوة والفساد والمحاباة والوساطة.

ثالثا: تبادل الخدمات بين الحكومة ومنظمات الأعمال:

يتم هذا التبادل بمبادرة الحكومة التي تخطط وتدعم وتحفز وتحمي الأعمال والأنشطة التجارية، بما يمكن الشركات الخاصة من تحقيق أهدافها التنافسية، كما تساهم الحكومة الإلكترونية في تخفيف الأعباء عبر قواعد بيانات تبث من خلالها اللوائح والرسوم ومختلف الإجراءات.

الشفافية Transparency:

الشفافية لغويا تشير إلى الوضوح وعدم الغموض واكتمال الرؤية للصورة وكشف جميع الأمور. هذا ويقصد بالشفافية في إدارة منظمات المجتمع بمختلف أنواعها بالوضوح والصدق والمكاشفة، من جانب المنظمة والمسئولين عنها، أو في مواجهة الحكومة أو المنظمات الأخرى، أو أصحاب المصالح أو الجهات الممولة. كذلك تتضمن الشفافية الإعلان عن مصادر التمويل، ورصد الأداء الحقيقي للمنظمة (أماني قنديل: 2004).

بمعنى أن الشفافية هي كشف الحقائق والنقاش العام الحر حول تلك الحقائق ومناقشة السياسات المختلفة بطرق متاحة للجميع والكشف الذاتي لأوجه القصور في الأداء أو الحكم الداخلي (مدحت أبو النصر: 2015).

كذلك يعرف طاهر الغالبي وصالح العامري (2012) الشفافية بأنها جعل الأمر واضحا وشفافا بعيدا عن اللبس والغموض وتعقد الإجراءات بطريقة لا تتيح إمكانية متابعتها ومعرفة أوجه النقص والخلل فيها، فهي إذن نظرة منهجية وعلمية تتسم بالوضوح

التام في آليات صناعة القرار واتخاذه وبناء استراتيجيات العمل ورسم الخطط والسياسات وأساليب تنفيذها ورقابتها وتقييمها والتي يفترض أن تتناسب مع المستجدات البيئية وروح العصر وعرضها على الجهات المعنية بمراقبة الأداء الحكومي أو الخاص وخضوع جميع هذه الممارسات الإدارية والسياسية للمساءلة والمراقبة.

ويري جعفر أحمد العلوان (2012) بأن مفهوم الشفافية الإدارية يرتكز على الوضوح التام في رسم الخطط والسياسات واتخاذ القرارات، وخضوع الممارسات الإدارية للمراقبة المستمرة، وسهولة الوصول للمعلومات. ويؤكد محمد الذنيبات (2008) أن تشجيع النزاهة والشفافية يحد من الفساد ويعزز مفاهيم التنمية العادلة. أيضا يساعد تطبيق الشفافية الإدارية على مكافحة الفساد الإداري وذلك بتعزيز الثقة بين المنظمة والعاملين والعملاء.

بمعني أن مفهوم الشفافية يرتبط بالبحث عن معايير وقيم النزاهة والعدالة والمصداقية والوضوح والمساءلة في المعاملات التجارية وتطبيقات الأعمال والممارسات الإدارية على اختلاف أنواعها (طاهر الغالبي وصالح العامري: 2010).

ويفترض أن تأتي جميع هذه الأطر متقيدة بأخلاقيات الخدمة العامة والنزاهة في العمل والابتعاد عن إساءة استخدام السلطة وبما يؤدي إلى تنمية الثقة والمصداقية بين فئات المجتمع وأفراده وهذه المؤسسات المناط بها تقديم السلع والخدمات وفي إطار سيادة القانون والتشريعات الموضوعة (محمد العضايلة: 2000).

باختصار تعتبر الشفافية الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة والمتطورة التي يتوجب على الإدارات الواعية الأخذ بها، لما لها من أهمية في إحداث التنمية الإدارية الناجحة، إضافة إلى مساهماتها في تنمية التنظيمات الإدارية والوصول إلى بناء تنظيمي سليم قادر على مواجهة التحديات الجديدة والتغيرات المحيطة، وقد دعا الكثير من رواد الفكر الإداري إلى ضرورة بذل الجهود لمعالجة المشاكل الإدارية والتعرف على المعوقات التي تواجه التنمية الإدارية، كالفساد الإداري، والغموض في أساليب العمل وإجراءاته، فكانت محاولات تطبيق الشفافية في العمليات الإدارية، من الأمور المهمة في الممارسات الإدارية، فزيادة درجة الشفافية تساهم إلى حد بعيد في زيادة درجة الثقة التي يمنحها المواطنون للأفراد العاملين في القطاع الحكومي.

عناصر الشفافية:

لقد تطور مفهوم الشفافية من مجرد الوضوح في الإجراءات إلى اعتبارها فلسفة ومنهج عمل يمكن أن يتجسد بالعديد من العناصر والمعايير ووفق الآليات والأساليب الإدارية المستخدمة في هذه المنظمة أو تلك سواء كانت منظمة حكومية أو منظمة أعمال أي هادفة للربح أو غير هادفة للربح. ويوضح كل من طاهر الغالبي وصالح العامري (2010) عناصر الشفافية الإدارية وآلياتها الرئيسية في الآتي:

1- وضوح رؤية ورسالة المنظمة ومبرر وجودها في المجتمع، وأهدافها الاستراتيجية ومبرر استخدام الموارد المادية والبشرية لتحقيق هذه الأهداف.

2- شرعية ومشروعية وجود المنظمة، وأن تلاقي قبولا من مختلف فئات المجتمع، وأن ترسم صورة ناصعة من خلال دورها الواضح والمعزز لثقة الآخرين بها.

3- أن تتسم آليات وإجراءات العمل والتخطيط بالبساطة والوضوح وعدم التعقيد وأن يجري تحديث وتغيير مستمر لهذه الإجراءات وفق آليات يتم مناقشتها مع مختلف الجهات ذات المصلحة.

4- نشر واسع للمعلومات والبيانات وتوفير أدلة يسترشد بها الجمهور والجهات الأخرى لمراقبة عمل المنظمة ومعرفة تطورها وتقدمها. ويندرج ضمن إطار هذا الأمر التطوعية في تزويد مختلف الجهات بالمعلومات الضرورية عن عمل المنظمة دون التحجج بالسرية كمدخل لحماية حالات فساد أو غيرها.

5- أن تبتعد المنظمة عن جميع الممارسات المثيرة للريبة والشكوك حيثما أمكن الوضوح والإعلان عن النشاط والممارسات وأن تركن في أساليبها الإدارية إلى تعزيز مبادئ الديموقراطية والمساواة وتكافؤ الفرص وتوعية جميع الفئات بحقوقها بأكبر قدر يمكن من الوضوح والنزاهة.

6- من الضروري أن تمتلك المنظمات مدونات أخلاقية تضعها نصب أعينها دائما وهي تمارس أعمالها، وأن لا تكون هذه المدونات مجرد شعارات فضفاضة موضوعة على الرفوف في الكراسات دون تطبيق على أرض الواقع.

7- صياغة برامج للتوعية بمفهوم الشفافية وضرورة احترامه وكذلك سبل التعامل مع المستفيدين من الخدمة أو السلعة المنتجة ومعرفة حقوقهم وعدم التجاوز عليها وتدريب العاملين في هذه المنظمة عليها.

8- إن تبني المنظمة موقعا لها على شبكة الإنترنت يتم تحديثه باستمرار ويعطي صورة صادقة وأمينة ونزيهة عن ما يجري داخل المنظمة وكذلك أن تكون المنظمة مستعدة لسماع رأي مختلف الأفراد والفئات حول عملها وأنشطتها المختلفة.

ويضيف جعفر أحمد العلوان (2012) بنود أخري، هي:

1- تبني المنظمة لسياسات تشجيعية لتحفيز الابتعاد عن كافة أشكال الانحراف والفساد، ولتشجيع الكشف عن هذه الأشكال في حال وقوعها، وتبني سياسات تأديبية رادعة لممارسي هذا الانحراف أو الفساد، وكذلك للمتسترين عليهم.

2- تشجيع العاملين والعملاء على الإبلاغ عن حالات الانحراف والفساد، وجعل عملية الإبلاغ ميسرة وسهلة.

شروط الشفافية:

من بين الشروط التي يجب توافرها في أي معلومة أو إجراء يتصف بالشفافية يجب:

1- أن تكون الشفافية في الوقت المناسب، حيث إن الشفافية المتأخرة تكون عادة لا قيمة لها ويعلن عنها أحيانا لاستيفاء الشكل فقط وكمثال على ذلك ميزانيات الشركات التي تنشر بعد أشهر أو سنوات من إغفالها.

2- أن تتاح الشفافية لكافة الجهات في ذات الوقت.

3- أن تكون شارحة نفسها لنفسها دون غموض فقد تقوم بعض الشركات بنشر قوائمها المالية بالصحف استيفاء للشكل القانوني بدون مرافقتها أو بدون تقرير محافظ الحسابات.

4- كما أنه لا يجب أن تخل الشفافية بالمبادئ العامة للحفاظ على بعض المعلومات ذات الصلة بسرية العمل.

5- أن يعقب الشفافية مساءلة فالشفافية في حد ذاتها ليست غاية بل وسيلة لإظهار الأخطاء

والاقتصاص من مرتكبيها وذلك بالطبع في إطار الوسائل القانونية المنظمة لذلك.

6- حيث يجب أن تكون المعلومات وثيقة الصلة لأنها تؤثر عل القرارات الاقتصادية للمستخدمين عن طريق مساعدتهم على تقييم الأحداث الماضية والحاضرة والمستقبلية أو تأكيد أو تصحيح التقييمات الماضية وتتحدد أصالة المعلومات من خلال طبيعتها وجودتها من ناحية الأهمية النسبية (مدحت أبو النصر: 2015).

مؤشرات الشفافية:

في ضوء ما سبق يمكن تحديد بعض مؤشرات الشفافية كالتالي: (مدحت أبو النصر: 2015)

المؤشر	نعم	إلى حد ما	لا
1- وجود رؤية قوية وطموحة للمنظمة			
2- وجود رسالة قوية للمنظمة مرتبطة بالرؤية			
3- وجود قيم للمنظمة تدعم رؤية ورسالة المنظمة			
4- وجود أهداف زكية للمنظمة			
5- وجود سياسات مناسبة للمنظمة			
6- الإعلان والإعلام عن رؤية ورسالة وقيم وأهداف وسياسات المنظمة			
7- توفير البيانات والمعلومات التي يحتاجها الجمهور عن المنظمة			
8- إشراك الجمهور في بعض أمور وأنشطة وبرامج وقرارات المنظمة			
9- نشر تقارير دورية عن أنشطة وبرامج ومنتجات (سلع أو خدمات) المنظمة			
10-نشر تقارير مالية عن الموارد المالية والمادية للمنظمة (مثل: موازنة المنظمة ومصادر تمويلها...)			
11-وجود متحدث رسمي بإسم المنظمة، يتحدث بإسم المنظمة ويوفر البيانات والمعلومات التي تحتاج إليها وسائل الإعلام الجماهيرية			

التعليمات:

1- أعط للمنظمة درجتان في حالة الإجابة ب نعم.

2- ودرجة واحدة في حالة الإجابة ب إلى حد ما.

3- وصفر في حالة الإجابة ب لا.

4- ثم اجمع كل الدرجات.

تفسير الدرجات:

1- في حالة حصول المنظمة على 16 درجة فأكثر فإن المنظمة تطبق ثقافة وسلوك الشفافية بدرجة كبيرة.

2- في حالة حصول المنظمة على 9-15 درجة فإن المنظمة تطبق ثقافة وسلوك الشفافية بدرجة متوسطة.

3- في حالة حصول المنظمة على 8 درجات فأقل فإن المنظمة تطبق ثقافة وسلوك الشفافية بدرجة منخفضة.

منظمة الشفافية الدولية:

ونظرا لتزايد أهمية موضوع الشفافية سواء في المجتمع أو في المنظمات تم تأسيس منظمة الشفافية الدولية International Transparency Organization في العام 1993 وهي منظمة مجتمع مدني دولية غير حكومية تهدف إلى تدعيم الشفافية والنزاهة ومحاربة الفساد، وتمثل حركة عالمية مهمة في هذا المجال. ولقد اتخذت المنظمة برلين بألمانيا مقرا رئيسيا لها، وفتحت لها مكاتب وشعب وفروع في العديد من دول العالم. وعلي مستوي الدول العربية يوجد فرع للمنظمة في كل من: الأردن والمغرب على سبيل المثال. ولقد تم الحديث عن هذه المنظمة بالتفصيل في الفصل الثامن.

دور الإدارة بالشفافية في تحقيق التنمية ومكافحة الفساد:

إن الإدارة بالشفافية تعتبر من أهم طرق التنمية والإصلاح الإداري وهي بتلك تجعل الحكومة والإدارة المحلية بمختلف أجهزتها تعمل في بيوت من زجاج كل ما بها مكشوف للعاملين والجمهور وهي بذلك تحقق الجودة الإدارية من خلال، إشراك المواطنين في إدارة شؤونهم العامة، واتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن تزويد المواطنين بالبيانات والمعلومات

الصادقة عن كافة خططها وبرامجها وأنشطتها وأعمالها.

وتعتبر ظاهرة الفساد الإداري والمالي بصورة خاصة ظاهرة عالمية شديدة الانتشار ذات جذور عميقة تأخذ أبعادا واسعة تتداخل فيها عوامل مختلفة يصعب التمييز بينها، وتختلف درجة شموليتها من مجتمع إلى آخر. إذ حظيت ظاهرة الفساد في الآونة الأخيرة باهتمام الباحثين في مختلف الاختصاصات كالاقتصاد والقانون وعلم السياسة والاجتماع، كذلك تم تعريفه وفقا لبعض المنظمات العالمية حتى أضحت ظاهرة لا يكاد يخلو مجتمع أو نظام سياسي منها و الفساد: هو إساءة استعمال السلطة العامة أو الوظيفة العامة للكسب الخاص، بمعني أيضا استغلال المركز بما يخالف القواعد الموضوعية.

وحتى تساهم الإدارة بالشفافية بدور فعال في مكافحة الفساد الإداري خاصة والسياسي، لابد من توافر مجموعة من العناصر، تتمثل في ما يلي:

1- ضرورة تحقيق مستوى متقدم من التطوير الإداري.
2- ضرورة إحداث التنسيق بين الأجهزة المعنية بالقوى التطوير الإداري وكذلك أجهزة الخدمة المدنية.
3- تطوير شبكة من المعلومات،مع ضرورة التحكم في تقنياتها.
4- تقيم الأداء المؤسسي والفردي للتنظيمات الإدارية،مع استخدام مبدأ الكفاءة في الترقيات.

دور الأجهزة العليا للرقابة في دعم الشفافية وتفعيل المسائلة:

بالنظر إلى ما للرقابة من دور هام في التنظيم الإداري خصوصا بعد أن أتسع نشاط الدولة، فقد اتجهت الدول إلى إيجاد أجهزة مستقلة للرقابة على نشاط الإدارة ووفرت لها من الضمانات والصلاحيات ما يكفل لها أداء مهمتها في الرقابة في جو من الحيدة للكاملة وبعيدا عن المؤثرات السلبية من أي نوع لضمان أعلى قدر ممكن من النزاهة والشفافية وحتى لا تتأثر توجيهاتها أو قراراتها بأي اعتبارات وبذلك يتسنى لها أن تقدم لذوي العلاقة صورة واضحة وصادقة عن التصرفات الإدارية والمالية بالدولة، لذا نجد بان تركيز المسائلة للأجهزة المعنية ينصب على أهمية تحقيق الكفاية والفعالية والإنتاجية والنزاهة والأمانة في تنفيذ النشاطات المختلفة لأجهزة الدولة.

فأجهزة الرقابة بحكم إنها أجهزة متخصصة مهمتها المحافظة على المال العام وضمان حسن استخدامه والارتقاء بالأداء في المؤسسة الحكومية بما يخدم عملية التنمية الشاملة لتحقيق المصلحة العامة، ولاشك أن نجاح خطط وبرامج التنمية يرتبط بالقضاء على الفساد وغرس قيم النزاهة ودعم الشفافية والمساءلة وهي أهداف أساسية تسعى الأجهزة العليا للرقابة والمحاسبة إلى تحقيقها، وبذلك فهي تلعب دورا هاما في مكافحة الفساد، وتولي الشفافية والمساءلة أهمية كبيرة وتعمل على دعمها من خلال تطوير الوسائل والأدوات والأساليب المستخدمة في بيئة العمل الرقابي.

ويتلخص دور الأجهزة العليا للرقابة في دعم الشفافية وتفعيل المساءلة بشكل عام من خلال الاهتمام بالنقاط الآتية:

1- زيادة الدور الرقابي للأجهزة الرقابية من خلال إلزام المؤسسات الحكومية بموافاتها بالوثائق الخاصة بعقود التوريد والتعهدات والأعمال والخدمات، خاصة تلك الوثائق المتعلقة بالمنافسة المحدودة والعامة والتأمين المباشر، ومشروع العقد قبل توقيعه من قبل الأطراف، وذلك لتبدي الأجهزة الرقابية رأيها في هذه العقود والتعهدات، على أن تنتهي الأجهزة الرقابية من أبداء تلك المهمة خلال مدة محددة.

2- التحديد الواضح لمهام الأجهزة الرقابية المختلفة، بما في ذلك أجهزة الرقابة التابعة لبعض الوزارات وهيئات الرقابة والتحقيق، وذلك لمنع حدوث تداخل في اختصاصات تلك الأجهزة والقضاء على محاولة بعض الأجهزة القيام ببعض الاختصاصات التي تتجاوز ما هو منصوص عليها في نظام عمل تلك الأجهزة، ويتحقق ذلك من خلال لجنة على مستوى عال من ممثلي هذه الجهات الرقابية يتم فيها التحديد الدقيق لاختصاصات كل جهة من تلك الجهات الرقابية.

3- دعم استقلالية أجهزة الرقابة، وذلك فيما يتعلق بإعداد مشروعات الميزانية الخاصة بتلك الأجهزة، وكذلك إجراءات التعيين والترقية، لحماية تلك الأجهزة من التبعية لأية جهة أخرى مما يؤثر على فاعلية دورها الرقابي المحايد.

4- ضرورة تبني الأجهزة الرقابية للاتجاهات الحديثة في مجالات الرقابة ومثال ذلك

الرقابة في ظل استخدام الحاسب الآلي والتطور التقني وأسلوب المراقبة الشاملة التي تتم بمقتضاها مراقبة جميع نظم الأداء، مع مراعاة العلاقات المتشابكة بين تلك النظم، والتي تزيد من قدرة تلك الأجهزة على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة وفعالة..

5- العمل على تغيير صورة الأجهزة الرقابية لدى المسئولين بالمؤسسات العامة واستبدال الأفكار السلبية بشأن دور تلك الأجهزة في تصيد الأخطاء وتضخيمها لتصبح صورة أكثر إيجابية تعكس استعداد تلك الأجهزة لتقديم المشورة والإرشاد للإدارات المختلفة في تلك المؤسسات.

6- مساهمة الأجهزة الرقابية بصورة فعالة في تصميم وإعداد نظم الرقابة الداخلية والضبط الداخلي، مما يساعد على تقليل فرص حدوث الأخطاء والانحرافات ويصبح من السهل اكتشافها فور حدوثها.

7- الحرص على التطبيق السليم للقوانين والأنظمة التي تنظم العمل بشفافية ونزاهة، وإبراز الثغرات القانونية في قانون النظام الإداري والمالي للدولة والعمل على سدها من خلال تطوير واقتراح التشريعات والقوانين والأنظمة التي تكفل تحقيق الشافية والنزاهة والمساءلة.

8- الإعلان والإفصاح من قبل الهيئات والأجهزة الرقابية من حالات الفساد بشفافية ووضوح وعن طرق وسائل الإعلام المختلفة وتكثيف برامج مصممة ومدروسة بهدف التوعية والإرشاد والتقويم والردع.

9- التزام موظفي ومراجعي الحسابات بالأجهزة الرقابية بالعمل وفقا لمعيار المراجعة الإقليمية، ومعايير مراجعة الحسابات التي وضعتها المنظمة الدولية للأجهزة العليا للرقابة والمحاسبات.

ولكي تحقق الحكومة الإلكترونية دورها في عملية الإصلاح الإداري الشامل، فلابد من تجاوز التحديات التي تعترض تطبيقها في هذا المجال، وذلك لا يتحقق إلا إذا توافرت الإرادة القوية لدى كل الأطراف ذات الصلة، ويتم ذلك عبر:

1- رصد المخصصات اللازمة وإعداد إطارات كفؤة ومدربة ملتزمة بإنجاح المشروع.

2- وضع التشريعات التي تحضن عملية التحول إلى الحكومة الإليكترونية، وبعث الثقة بقواعد صارمة لتأمين سرية المعلومات والمحافظة على الخصوصية، وكفالة تطبيقات آمنة كما هو الشأن في عملية الدفع الاليكتروني.

3- تيسير توصيل شبكة الإنترنت إلى المواطنين، والسعي التدريجي إلى خفض أسعارها، أو توصيلها مجانا، ففي غالبية الدول الأوروبية وفي بعض البلدان العربية يستفاد منها مجانا.

4- لإنجاح المشروع ينبغي تفعيل المشاركة والتعاون بين الأطراف المعنية من مواطنين ومؤسسات حكومية ومنظمات أعمال، وذلك في مجال التخطيط والتنفيذ والتقويم.

5- اعتماد هيئة وطنية موحدة تشرف على التنفيذ، وعلى تطوير المشروع، وضمان التنسيق بين مختلف المؤسسات والإدارات لتفادي التضارب والتعارض.

6- وضع إستراتيجية للتقييم، وذلك لتتبع مدى تقدم الحكومة الإلكترونية، واستكشاف النقائص والاختلالات من خلال هذا التقييم ومعالجته.

التقييم الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري:

يمكن استقراء تحديات الحكومة الإلكترونية في التنمية والإصلاح الإداري في الألفية الثالثة من خلال التقييم الاستراتيجي (Backus, Michiel, 2001) للأوجه السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية للحكومة الإلكترونية باستخدام أسلوب التقييم الاستراتيجي لنقاط القوة الضعف والفرص المتاحة والمخاطر والتهديدات الذي يطلق عليه أسلوب (SWOT). وتعتبر هذه الأوجه الخاصة بالحكومة الإلكترونية ذات مستوي عال لتوجيه أداء مشروع الحكومة الإلكترونية المستهدف.

1- الأوجه السياسية:

ترتبط الأوجه السياسية بالحكومة الإلكترونية التي تشتمل على الاستراتيجيات، السياسات، القوانين والتشريعات، القيادة، عمليات اتخاذ القرارات، قضايا التمويل، الأمور الدولية، والاستقرار السياسي، التي تتمثل في الجدول التالي:

جدول رقم (2): الأوجه السياسية

نقاط القوة	نقاط الضعف / القصور
• التجميع مع الإصلاحات الديمقراطية. • شبكة الإنترنت كعامل جذب. • شكل معاصر مرتبط بالتكنولوجيا المتقدمة	• محددات الميزانية. • نقص قوانين الفضاء الخارجي. • بطأ عملية اتخاذ القرار. • تواجد الهياكل الهرمية فقط. • المداخل القصيرة الأجل. • قصور التكامل وعمليات الإصلاح.
الفرص المتاحة	**المخاطر / التهديدات**
• زيادة الاعتمادات الخارجية. • توضيح حد المنافسة. • تحديد الشفافية وأسبابها. • تغيير العمليات الطبيعية. • إعادة ابتكار واختراع الحكومة	• البيروقراطية. • القرصنة وسوء الاستخدام. • الفساد. • عدم الانضباط. • عدم الاستقرار السياسي. • مقاومة التغيير.

2- الأوجه الاجتماعية:

تتمثل بعض الأمثلة المرتبطة بالأوجه الاجتماعية في البشر ومستويات التعليم، التوظيف، الدخل، الفجوة الرقمية، والمناطق الريفية والحضرية، الغني والفقر، الأمية، المهارات التكنولوجية، الخ. التي تتمثل في الجدول التالي:

جدول رقم (3): الأوجه الاجتماعية

نقاط القوة	نقاط الضعف / القصور
• الشغف لتعلم مهارات تكنولوجيا المعلومات. • إمكانية توظيف المهارات والقدرات البشرية.	• قصور فرص التعلم الأساسي. • قلة الفرص المتاحة للتعلم مدى الحياة. • تفشي أمية تكنولوجيا المعلومات. • قصور التمكن من اللغات الأجنبية وخاصة الإنجليزية. • نقص المهارات المرتبطة بالمنافسة مع القطاع الخاص. • القبول العام لنماذج الخدمة الذاتية.
الفرص المتاحة	**المخاطر / التهديدات**
• زيادة فرص التوظيف. • تحسين نظام التعليم. • الحصول على وظائف هيكلية. • توافر القوي العاملة الرخيصة. • الترويج لتكنولوجيا المعلومات.	• هجرة العقول المرتبطة بأفراد تكنولوجيا المعلومات المهرة. • تأثير الثقافات الأجنبية. • مقاومة البشر للتغيير. • الفجوة الرقمية. • القرصنة.

3- الأوجه الاقتصادية:

ترتبط الأوجه الاقتصادية بالحكومة الإلكترونية كما في الحالات التالية: التمويل، وفر التكلفة، نماذج الأعمال، التجارة الإلكترونية، الخ التي تبين في الجدول التالي:

جدول رقم (4): الأوجه الاقتصادية

نقاط القوة	نقاط الضعف / القصور
• شفافية الأعمال كما في التوريدات، المناقصات، الممارسات، الخ. • استقطاب فرص التمويل الخارجي.	• الرقابة على الميزانية. • عدم استجابة المستثمرين في الأعمال الحكومية.
الفرص المتاحة	**المخاطر / التهديدات**
• فعالية التكلفة وكفاءتها. • توافر فرص جديدة للأعمال. • الحد من البطالة.	• الفساد.

4- الأوجه التكنولوجية:

تتضمن الأوجه التكنولوجية الأجهزة، البرمجيات، البنية الأساسية، الاتصالات، القوي العاملة المهرة في تكنولوجيا المعلومات، الصيانة، السلامة وقضايا الأمن، الخ.

جدول رقم (5): الأوجه التكنولوجية

نقاط القوة	نقاط الضعف / القصور
• المعاصرة والحداثة. • تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعامل جدب واستثارة	• نقص مهارات تكنولوجيا المعلومات. • التكلفة العالية للاتصالات مع شبكات المعلومات. • تناقض البيانات المتاحة لعدم التقنين. • نقص معايير ومواصفات تكنولوجيا المعلومات العالمية. • ارتفاع أسعار رخص البرمجيات
الفرص المتاحة	**المخاطر / التهديدات**
• توافر الأجهزة المستعملة. • استخدام المعايير الموحدة.	• الاعتمادية الكاملة على التكنولوجيا.

من العرض السابق لاستخدام أسلوب التحليل الرباعي سوات (SWOT) للتقييم الاستراتيجي للأوجه السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والتكنولوجية للحكومة الإلكترونية يمكن استنتاج مجموعة من المعايير التي يجب مراعاته عند فحص مخاطر وتهديدات تنفيذ حلول الحكومة الإلكترونية مثل:

1- الاستقرار السياسي (الديمقراطية أو الديكتاتورية).

2- مستوي الثقة في الحكومة (إدراك مستويات الخدمة)

3- أهمية هوية الحكومة (التكامل أو التجزيء).

4- الهيكل الاقتصادي (التعليم، الزراعة، الصناعة، أو الخدمات).

5- هيكل الحكومة (المركزية أو اللامركزية).

6- مستويات النضوج المختلفة (السرعة والدقة والإتقان والرخص في إتمام الأعمال).

7- الطلب المستمر (من حيث الجذب والدفع).

الفصل التاسع

مهارات البحث عن المعلومات

في المصادر الإلكترونية



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمــة
- مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة
- المعرفة
- القراءة الطريق الملكي للمعرفة
- مرتكزات عملية تكوين أو بناء المعرفة
- ماهية مصادر المعلومات الإلكترونية
- أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية
- إرشادات هامة في عملية البحث
- العلامات الخاصة والصيغ
- للدخول إلى موقع **Science Direct**
- صفحة البداية **Home**

الفصل التاسع

مهارات البحث عن المعلومات في المصادر الإلكترونية

مقدمـة:

تستمد مصادر المعلومات الإلكترونية أهميتها من كونها مصدرا جديدا للمعلومات الحديثة التي أدت إلى كونها في الصدارة في قائمة أنواع مصادر المعلومات الحديثة التي تقدم أخر ما أنتجته البشرية من بحوث، وأخر ما توصلت إليه من اكتشافات، لتكون في متناول يد الباحثين وأساتذة الجامعات وبقية المستفيدين، ولقد أدي ظهور تلك المصادر إلى تغير في سياسة المعلوماتية لمؤسسات التعليم العالي التي تدرك جيدا قيمة المعلومات وأهمية الحصول عليها في أقصر مدة ممكنة بعد نشرها وإتاحتها، فاتجهت إليها الجامعات وبقية المؤسسات البحثية.

مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة:

نحن في عصر المعلومات Information Age، وذلك نظرا لما نراه من النمو السريع في المعلومات والمعارف Knowledge من حولنا، فعلى مستوى العالم فإن كمية المعلومات تتضاعف كل خمس سنوات، وقوة الحاسب الآلي Computer تتضاعف كل سنتين على الأقل.

والمشكلة التي تواجهنا ليس كما كانت في الماضي – مشكلة نقص المعلومات Lack of information – بل المشكلة الآن هي التعامل الذكي ليس فقط مع الكم الهائل من المعلومات المتوفرة بل مع التعدد الكبير في وسائل وطرق النقل وتخزين وتبادل المعلومات.

هذا ويقول آلفين توفلر في كتابه صدمة المستقبل Future Shock، أن من خصائص العصر الذي نعيشه زيادة التحميل بالمعلومات. ويقصد بها زيادة فرط التنبيه عند المستوى الإدراكي من كثرة المعلومات التي حولنا، والمطلوب من الإنسان امتصاصها ومعالجتها وتقييمها والاحتفاظ بها واستخدامها وإصدار الأفعال والقرارات في ضوئها.

أيضا نحن نعيش ثورة المعلومات Information Revolution الذي يقوم فيه الحاسب الآلي بالدور الأول. وهي الثورة التي لا يمكن تجنبها حتى بالنسبة للدول الأقل تقدما. فلقد أصبح العالم قرية إلكترونية صغيرة يربطها شبكات للمعلومات Information Networks من خلال وسائل الاتصال المتعددة عبر الأقمار الصناعية Satalites والموجات شديدة القصر. وفي القرن الحادي والعشرين ستكون صناعة المعلومات Information Industry ثروة من ثروات الشعوب كالغذاء والنفط وستصنف فيه الدول حسب إنتاجها واستخدامها للمعلومات، وستعرف الأمية على مستوى هذا العالم الجديد بالأمية المعلوماتية لا أمية القراءة والكتابة.

إن تكنولوجيا المعلومات Information Technology أصبحت تشكل نظاما متكاملا يجمع بين المعلومات ونظم الحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات. وقد برزت تكنولوجيا المعلومات لتفرض نفسها كصناعة Industry متعددة الجوانب ووسيلة لا غنى عنها للإنسان في مختلف مراحل عمره وفي أدائه لمختلف وظائفه من اتخاذ القرار أو البحث أو التنفيذ وحتى في حياته المنزلية والاجتماعية واليومية (مدحت أبو النصر: 2004).

الحقائق والبيانات والمعلومات:

الحقائق Facts: هي وقائع تمثل واقع الأمر، سواء كانت ذات صفة شخصية تختص بأشخاص معينين في المؤسسة،.. أو كانت ذات صفة مؤسسية ناتجة من ممارسة نشاط المؤسسة..، أو كانت ذات صفة بيئية تمثل واقع الأمور في البيئة المحيطة بالمؤسسة.

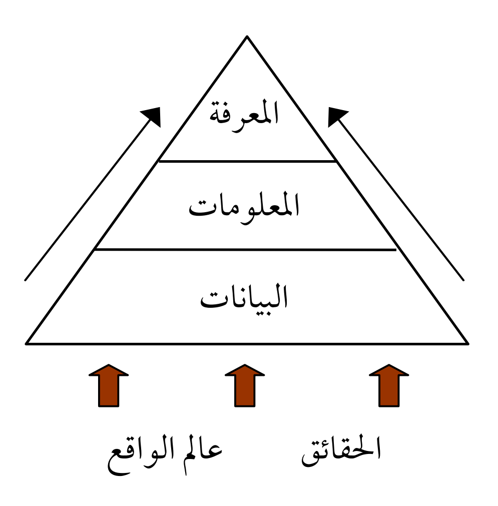
البيانات Data: هي مجموعة من الحقائق الأولية أو الخام Raw Facts التي يتم تسجيلها بواسطة رموز Symbols معينة (كلمات، حروف، أشكال، أرقام ...) بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق مثل: عدد وأسماء العاملين، عدد ساعات العمل في الأسبوع، عدد مرات الغياب، عدد وأسماء العملاء أو الزبائن...

ويتم تنظيم هذه الحقائق الخام وترتيبها بأسلوب أو بطريقة هادفة ذات معنى، فتصبح بذلك معلومات. فالبيانات هي مدخلات Inputs لنظام مخرجاته المعلومات.

المعلومات Information: المعلومات هي حقائق غير يقينية بل هي احتمالية ونسبية. أيضا المعلومات هي مجموعة البيانات المنظمة بطريقة هادفة، بما يجعل لها قيمة إضافية على قيمة البيانات نفسها.

فالمعلومات هي نتاج معالجة البيانات Data Processing، بهدف خلق وزيادة المعرفة لمتخذ القرار بما يمكنه من الحكم السديد على واقع الأمور واتجاهاته المستقبلية. وبذلك فإن البيانات هي المادة الخام للمعلومات، والاحتفاظ بهذه الحقائق والبيانات والمعلومات وتحديثها شيء هام ومحوري لتحسين أي عمل (مدحت أبو النصر: 2004).

والشكل رقم (1) يوضح ترتيب هذه المفاهيم السابق ذكرها وكيف أن الوصول إلى المعلومات يوفر لنا المعرفة المطلوبة لفهم والتخطيط واتخاذ القرارات وتنفيذ وتقويم العمل في مختلف مجالات النشاط البشري سواء الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية أو العسكرية ...، وإجراء البحوث الأساسية والتطبيقية في مجالي الخدمات والإنتاج.



شكل رقم (3)

هرم المعرفة

أدوات إنتاج المعلومات:

هذا ويمكن إنتاج المعلومات Information Production عن طريق استخدام أدوات عديدة نذكر منها:

1- الاتصال المباشر والدائم مع كل نظم المؤسسة (مثل: نظام الأفراد ونظام التشغيل ونظام الشئون المالية، ...).
2- إجراء البحوث والدراسات الميدانية.
3- الملاحظة بالمشاركة.
4- المقابلات.
5- الاستبيانات واستطلاعات الرأي.
6- استخدام الحاسب الآلي.
7- إجراء التجارب الميدانية.
8- إجراء التجارب المعملية (مدحت أبو النصر: 2004).

مصادر المعلومات:

ويمكن الحصول على المعلومات من مصادر عديدة نذكر منها:

1- مصادر داخلية ومصادر خارجية.

2- مصادر مباشرة ومصادر غير مباشرة.

3- مصادر أولية ومصادر ثانوية.

4- مصادر سرية ومصادر غير سرية.

5- مصادر رسمية ومصادر غير رسمية.

6- مصادر أمنية ومصادر غير أمنية.

7- مصادر موثوق بها ومصادر غير موثوق بها.

8- مصادر قطرية ومصادر إقليمية ومصادر دولية.

فعلى سبيل المثال يقصد بالمصادر الأولية Primary Sources الوثائق والسجلات والمخطوطات والآثار والإحصاءات والبحوث التي يقوم بنشرها نفس الباحثين أو الهيئات التي قامت بجمع البيانات وتحليلها ونشرها.

أما المصادر الثانوية Secondary Sources فهي التي تنقل عن المصادر الأولية. كما هو الحال عندما نجد إحصاءات الجريمة التي صدرت عن وزارة الداخلية منشورة في إحدى الصحف أو المجلات أو الكتب، ونستفيد أو نستعين بها دون الرجوع إلى المصادر الأصلية لها.

ويمكن أن نؤكد على أهمية تفضيل المصادر الأولية على المصادر الثانوية لأن الأخيرة قد تحتوي على أخطاء نتيجة النقل عن المصادر الأولية. أما إذا كان الباحث مضطرا فعليه الاستعانة بالمصادر الثانوية (مدحت أبو النصر: 2004).

أهمية المعلومات:

إذا كانت التكنولوجيا Technology هي المحرك الضخم للمجتمع، فإن المعرفة هي وقود هذا المحرك. وهذا المحرك يتلقى كل يوم غذاء أفضل وأغنى. هذا ولقد صدقت مقولة فرنسيس باكون عندما قال أن " المعرفة هي القوة ".

هذا ويمكن تحديد أهمية المعلومات لأي منظمة أو مهنة في النقاط التالية على سبيل المثال:

1- في اتخاذ القرارات.
2- في تحسين العمل.
3- في التقويم.
4- في المحاسبية Accountability
5- في ترشيد استخدام الموارد.
6- في وضع الخطط والبرامج.
7- في وضع الميزانيات.
8- في التنبؤ بالمستقبل.
9- في عمليات مواجهة المشكلات.

خصائص المعلومات الجيدة:

يمكن أن نقول أن المعلومات الجيدة هي التي تتصف بالخصائص التالية:

1- دقيقة Accurate
2- اقتصادية Economical
3- مرنة Flexible (قدرتها على التشكل)
4- لها صفة الثبات (أي يمكن الاعتماد عليها والثقة فيه) Reliable.
5- الوضوح Clarity.
6- في وقتها Timely (Fresh + New).
7- يمكن التحقق من صدقها Verifiable.
8- عدم التحيز Free From Bias.

ويضيف بريسون خصائص أخرى هي:

1- الملائمة Appropriateness.
2- الشمول Comprhensiveness.
3- إمكانية الوصول إليها Accessibility.

أيضا يضيف نبيل على خصائص أخرى هي:

1- السيولة.

2- قابليتها للنقل والاندماج.

3- قابليتها للنمو مع الاستخدام.

4- سهولة نسخها.

5- قابليتها للتقوية والفرز (مدحت أبو النصر: 2004).

المعرفة

وكما سبق القول فإن الهدف من جمع الحقائق والبيانات والمعلومات هو تحقيق المعرفة knowledge. يقول فرانسيس بايكون F. Bacon المعرفة قوة Knowledge is Power. والمثل الإنجليزي يقول: A little learning or knowledge is a dangerous thing. بمعنى أن "العلم القليل (أو المعرفة القليلة) شيء خطر".

ويقابل هذا المثل في العربية "نصف العلم أخطر من الجهل". أي أن العلم الناقص قد يضل المرء وقد يورده موارد التهلكة. والشاعر يقول: بالعلم والمال يبني الناس ملكهم.. لم يبن ملك على جهل وإقلال.

ولغويا مصطلح المعرفة مشتق من الفعل "يعرف"، أي الوصول إلى معلومات أو أنباء أو أخبار عن طريق التعلم أو التعليم أو الخبرة أو بواسطة كل هذه الوسائل. أيضا المعرفة هي امتلاك المعلومات والقدرة على التعبير عنها. كذلك يمكن تعريف المعرفة بأنها هي كل ما هو معروف أو مفهوم (مدحت أبو النصر: 2004).

خصائص المعرفة:

ومن خصائص المعرفة كمورد Resource للقوة أنها:

1- مرنة.

2- لا تنقص كميتها باستخدامها (على عكس أشكال القوة الأخرى مثل: الثروة والعنف ...).

3- جماعية استخدامها.

4- متاحة للفقراء وللضعفاء.

5- المعرفة هي عنصر من عناصر الإنتاج (مدحت أبو النصر: 2004).

القراءة الطريق الملكي للمعرفة:

القراءة فنا لغويا له دوره الفعال في شتى مجالات الحياة للإنسان. ومن مهارات الاتصال الفعال مهارة القراءة Reading Skill. وعلى كل من المرسل والمستقبل اكتساب مهارة القراءة لكل أنواع الاتصالات المكتوبة سواء كانت تقرير أو خطاب أو مذكرة أو فاكس أو بريد إلكتروني...

والقراءة تعتبر لغة منطوقة Spoken Language وهذا النوع من اللغات يستخدمه الإنسان للاتصال بالآخرين من خلال الحديث والحوار Dialog معهم. ويطلق عليها أحيانا بالاتصال الشفهي Vocal Communication. وأول أمر صدر لجميع المسلمين جاء في أول آية قرآنية نزلت على سيدنا محمد ﷺ، حيث يقول الله سبحانه وتعالى: ﴿ ٱقْرَأْ بِٱسْمِ رَبِّكَ ٱلَّذِى خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ ٱلْإِنسَٰنَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ ٱقْرَأْ وَرَبُّكَ ٱلْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ ٱلَّذِى عَلَّمَ بِٱلْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ ٱلْإِنسَٰنَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾ ﴾ [العلق: 1-5].

مرتكزات عملية تكوين أو بناء المعرفة:

تشير الدراسات إلى أن عملية تكوين أو بناء المعرفة تعتمد على أربعة مرتكزات أساسية، هي كالتالي:

1- تخليق المعرفة Knowledge Creation.

2- توزيع المعرفة Knowledge Distribution.

3- التشارك بالمعرفة Knowledge Sharing.

4- خزن وترميز المعرفة Knowledge Capture & Codification.

(مدحت أبو النصر: 2015).

ماهية مصادر المعلومات الإلكترونية :

إن مصادر المعلومات الإلكترونية بالمفهوم المتطور لا تلغى وجود الوعاء الورقي فحسب بل تؤمن بالاتصال المباشر بين منتج المعلومات من جهة والمستفيد منها أو مستخدمها من جهة ثانية، ومن التعريفات الشاملة لهذا المعنى ما يلي: "مصادر المعلومات الإلكترونية هي: كل ما هو متعارف علية من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط Media سواء ممغنطة (tapes،floppy disks، hard disks memory flash drives،cards) أو ليزرية CD، DVD, ... بأنواعها أو تلك المصادر اللا ورقية والمخزنة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو نشرها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات]Data Bases وبنوك معلومات Data Banks متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر online) (أو داخليا في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المكتنزة والمتطورة الأخرى مثل الأقراص المتعددة و أقراص DVD ".

أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية :

أولا: مصادر المعلومات الإلكترونية حسب التغطية والمعالجة الموضوعية

وتقسم هذه المصادر إلى:

1- مصادر المعلومات الموضوعية ذات التخصصات المحددة والدقيقة:

وهى التي تتناول موضوعا محددا أو موضوعات ذات علاقة مترابطة مع بعضها، أو في فرع من فروع المعرفة وماله علاقة بهذا الفرع ويطلق عليها أحيانا مصطلح (Boutique) لأنة لا يزيد عدد قواعد البيانات فيها على(25) قاعدة. وغالبا ما تكون المعالجة موضوعية متعمقة، وتفيد المتخصصين أكثر من غيرهم.

2- مصادر المعلومات الموضوعية ذات التخصصات الشاملة أو تعرف أحيانا بغير المتخصصة:

وتمتاز بالشمولية والتنوع الموضوعي لقواعد البيانات التي تحويها. إضافة إلى كثرة

هذه القواعد التي تزيد دائما على الخمسين وتصل إلى بضعة مئات في بعض الحالات. ويطلق عليها مصطلح (Supermarket) وتفيد المتخصصين وغير المتخصصين على السواء، ومن أشهرها (DIALOG).

3- مصادر المعلومات العامة:

وهي ذات توجهات إعلامية وسياسية ولعامة الناس بغض النظر عن تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية والثقافية.

ثانيا: مصادر المعلومات الإلكترونية التابعة لمؤسسات غير تجارية

وهذه المؤسسات لا تهدف للربح المادي كأساس في تقديمها للخدمات المعلوماتية، بقدر ما تبغي الأهداف العلمية والثقافية وخدمة الباحثين، ويمكن أن تمتلكها أو تشرف عليها الجهات التالية:

أ- مؤسسات ثقافية كالجامعات والمعاهد والمراكز العلمية.

ب- جمعيات ومنظمات إقليمية ودولية.

ج- هيئات حكومية أو مشاريع مشتركة تمولها الحكومات أو الهيئات المشتركة في المشروع.

ثالثا: مصادر المعلومات الإلكترونية وفق نوع المعلومات:

1- مصادر المعلومات الإلكترونية الببليوغرافية Bibliographical Databases:

وهي الأكثر شيوعا والأقدم في الظهور من بين مصادر المعلومات الإلكترونية، فهي تقدم البيانات الببليوغرافية الوصفية والموضوعية التي تحيلنا أو ترشدنا إلى النصوص الكاملة مع مستخلصات لتلك النصوص أو المعلومات.

2- مصادر المعلومات الإلكترونية ذات النص الكامل:

وهي توفر النصوص الكاملة للمعلومات المطلوبة كمقالات دوريات وبحوث مؤتمرات أو وثائق كاملة أو صفحات من موسوعات أو قصاصات صحف أو تقارير أو مطبوعات حكومية، وقد ظهرت لتغطي عجزا في النوع الأول، وبدأ الاتجاه حاليا نحو توفيرها بعد أن بدأ المستفيدون لا يشعرون بالارتياح الكامل الأصلي خاصة عندما لا تمدهم المصادر

الإلكترونية الببليوغرافية بالنص الكامل الأصلي خاصة عندما تكون هذه المصادر – النص الكامل – خارج المكتبة أو مركز المعلومات، وعلى المستفيد أن يجدها بنفسه أو عندما تعجز المكتبة عن توفيرها.

وشرعت المكتبات ومراكز المعلومات كالتي تقدم خدمات مصادر المعلومات الإلكترونية بمحاولة توفير النصوص الكاملة أما على شكل مصغرات وبالذات (المايكروفيش) اقتصادا في النفقات المادية أو الحصول على نسخ ورقية مصورة عند الطلب للصفحات المطلوبة بالذات عن طريق الفاكس (Telefaxmile) كما أصبح يطلق عليه الآن للسرعة في تهيئة المعلومات المطلوبة.

وأصبح الاتجاه حاليا نحو البحوث والمقالات المنشورة في المجلات العلمية والمتخصصة بشكل خاص لكثرة الطلب عليها، فعلى سبيل المثال بدأت الجمعية الأمريكية للكيمياء ومنذ عام 1983 بتوفير خدمة المعلومات وعن طريق الاتصال المباشر (Online) من تلك المجلات العلمية التي تصدرها وبالنص الكامل وليس إعطاء معلومات ببليوغرافية ومستخلصات فقط.

3- مصادر المعلومات الرقمية Numerical:

تركز هذه المصادر على توفير كميات في البيانات الرقمية كالإحصائيات والمقاييس والمعايير والمواصفات في مصنوع محدد مثل الإحصائيات السكانية وفي التسويق وإدارة الأعمال والشركات.

رابعا: مصادر المعلومات الإلكترونية حسب الإتاحة أو حسب أسلوب توفر المعلومات

1- مصادر المعلومات الإلكترونية بالاتصال المباشر Online:

وهي قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية المتوفرة والمنتشرة وهي قواعد البيانات المحلية والإقليمية والعالمية المتوفرة والمنتشرة في العالم (خاصة الدول المتقدمة) التي تتيح للمكتبات ومراكز المعلومات والجهات العلمية والثقافية والتجارية والإعلامية فرصة

الحصول على مصادر المعلومات إلكترونيا عن طريق شبكات الاتصال عن بعد المرتبطة بالحاسبات المتوفرة لديها ولدى المستفيدين.

وتوفر هذه المصادر للمستفيد إمكانية الحصول على مصادر المعلومات الموجودة في إمكانية الحصول على مصادر المعلومات الموجودة في أماكن بعيدة ومترامية الأطراف وموزعة في أكثر من موقع خارج المكتبة ومركز المعلومات.

2- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأقراص المكتنزة CDs،DVDs :

ويمكن اعتبارها مرحلة متطورة للنوع الأول المذكور أعلاه أو جاءت لتسد بعض ثغرات النوع الأول، واتجهت العديد من الجهات نحو استخدام هذه القواعد كبدائل عن خدمة البحث الآلي المباشر أو الاتصال المباشر (Online) بعد أن توفرت اغلب مصادر المعلومات على هذه الأقراص.

وحاليا توجد نفس مصادر المعلومات بالشكلين مثل (MEDLINE / DIALOG / ERIC) إضافة إلى المطبوعات أو المصادر المرجعية بنصوصها الكاملة (Fultext) كالموسوعات والمعاجم والأدلة.

3- مصادر المعلومات الإلكترونية على الأشرطة الممغنطة (Magnetic Tapes):

وهي تعد من أقدم أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية، وارتبط استخدامها مع انتشار استخدام مع انتشار استخدام الحاسبات الإلكترونية في المكتبات وكانت مكتبة الكونجرس الرائدة في هذا المجال عندما بدأت في منتصف الستينيات بمشروعها المعروف (MARC) وتوفير الفهارس الموحدة وتوزيعها على المشتركين بشكل أشرطة ممغنطة (Magnetic Tapes)، حيث تقوم المكتبات بتفريغ ما تحتاجه على حاسباتها واستخدامها بالشكل الملائم لحاجة مستفيدها.

ولقد تقلص استخدام هذه المصادر بهذا الشكل بعد ظهور خدمات البحث الآلي المباشر (Online Search) وظهور الأقراص المكتنزة.

إرشادات هامة في عملية البحث:

1- تخير المصطلح بحيث يكون أقرب ما يكون للموضوع الذي تبحث عنه.

2- استخدام صيغة المفرد للكلمة موضوع البحث مثال city بدلا من cities.

3- الكلمات الآتية كلمات شائعة وتهمل أثناء البحث من قبل محرك البحث

all	from	his	should	thereto	when
also	had	however	so	therewith	where
am	hardly	.i.e	some	these	whereby
an	has		such	they	wherein
any	have	if	than	this	whether
are	having	into	that	those	which
as	he	is	the	thus	who
at	hence	it	their	to	whom
be	her	its	them	too	whose
because	here	men	then	unto	why
been	hereby	or	there	us	with
could	herein	of	thereby	very	would
did	hereof	on	therefore	.viz	you
do	hereon	onto	therefrom		
does	hereto	our	therein	was	
e.g.	herewith	really	thereof	we	
ever	him	said	thereon	were	
		she		what	

ويستحسن وضعها بين قوسين مثلا:

للبحث عن

"Profit and loss" نكتب "profit loss"

" not contested" نكتب "not " contested

"One in a million" نكتب one in a million

4- استخدام موصلات البحث "AND ; OR ; AND NOT" connectors.

تسمح الموصلات بتضمين أو استثناء الكلمات في عملية البحث.كما يمكن أن تستعمل الموصلات أيضا للبحث عن أكثر من كلمة واحدة بدون أن تتسبب في إرباك محرك البحث.

أمثلة على ذلك:

تستخدم AND عندما تريد إظهار كافة المصطلحات التي تبحث عنها والتي قد

تكون بعيدة في الموضوع عن بعضها

For example: lesion AND pancreatic

For example: profit loss would find the phrase "profit and loss"

تستخدم OR لإظهار مصطلح واحد على الأقل من المصطلحات التي تبحث عنها

For example: kidney OR renal

تستخدم AND NOT بحيث لا يتضمن البحث مصطلح بعينه

For example: ganglia OR tumor AND NOT malignant

يمكنك استخدام الطريقة التالية لتحديد درجة ارتباط مصطلحين ببعضهم ويمكنك تحديد تكرار المصطلحات لعدد معين من المرات في عبارة أو جملة أو مقطع ويكون عدد هذه التكرار ما بين 1 و 255 بالصيغة التالية:

W/nn

حيث w تعني "من خلال"

حيث nn تمثل عدد تكرار الكلمات من 1 إلى 255

For example: pain W/15 morphine

لتحديد قيمة nn يمكن اتباع ما يلي:

- لإيجاد القيمة العددية للتكرار في نفس العبارة استخدم W/3،W/5 ,W/4 لإيجاد القيمة العددية للتكرار في نفس الجملة استخدم W/15
- لإيجاد القيمة العددية للتكرار في نفس المقطع استخدم W/50

استخدم العلاقة NOT W/nn للحصول على المقالات التي تظهر بها الكلمة الأولى وكذلك ربما تظهر المصطلح الثاني ولكن ليس من خلال العدد المحدد من الكلمات

For example: "impaired circulation" NOT W/5 diabetes

استخدم العلاقة PRE/nn لإيجاد الكلمتين عندما يجب أن تسبق الكلمة الأولى الكلمة الثانية بعدد محدد من الكلمات، حيث PRE تمثل "تسبق" وnn تمثل عدد الكلمات من 1 إلى 255.

For example: behavioral PRE/3 disturbances

نتيجة هذا البحث يجد المقالات التي فيها "behavioral" تسبق "disturbances" بثلاثة كلمات أو أقل.

استعمال W/SEG لإيجاد كلمتي البحث اللتان تظهران في نفس حقل المقالة. (أي الحقل المحدد مسبقا، مثل العنوان، المؤلفون، إشارات.)

For example: lesion W/SEG pancreatic would find articles in which "lesion" and "pancreatic" appeared in the same field.

هذا يمنع استرجاع المقالات التي يظهر فيها "lesion" في نص المقالة و"pancreatic" في قسم إشارات المقالة.

5- أولويات شروط البحث:

عندما تستعمل أكثر من موصل واحد في عملية بحث، تكون أولوية شروط البحث كما يلي:

OR
W/nn
PRE/nn
NOT W/nn
W/SEG
NOT W/SEG
AND
AND NOT

إذا استخدم اثنان أو أكثر من نفس الموصل، فإن الموصل الموجود باليسار يسبق الموجود إلى اليمين.

إذا استخدمت الموصلات "nn" بالأعداد المختلفة، يشتغل العدد الأصغر أولا. (إذا كانت الأعداد واحدة، تعمل من اليسار إلى اليمين.)

For example: pain W/15 morphine AND ganglia OR tumor OR lesion W/5 malignant

في هذا المثال سوف يقوم النظام بالبحث في المقالات التي تحتوي على "ganglia," "tumor," or "lesion."

ثم يتم تفضيل شرط W/5 للبحث عن هذه الكلمات خلال 5 كلمات من "malignant."

أخيرا يتم تفعيل W/15, AND حيث يقوم النظام باسترجاع المقالات إذا كانت تحتوي على"pain" من خلال تكرار 15 كلمة من "morphine." حيث يتم تفعيل AND كآخر شرط.

ويجب أن تلاحظ أنه يمكنك أن تستعمل علامات الحصر لتغيير أولوية الموصل. ويجب إن تلاحظ أن الموصلات داخل علامات الحصر لها أولوية، أو لها أسبقية قبل الموصلات الموجودة خارج علامات الحصر.

For example: genes OR chromosomes W/5 splicing OR cloning
Prioritize as: (genes OR chromosomes W/5 splicing) OR cloning

سوف يقوم النظام بالبحث عن المقالات التي تربط بين genes وchromosomes من خلال احتواء على 5 كلمات من Splicing

بعد ذلك سوف يقوم النظام بالبحث عن المقالات التي تحتوي على Cloning

علامات الاستبدال Wild cards

هي تلك العلامات التي تمكن أن تحل محل كلمة أو جزء من كلمة في عبارة البحث إذا كان هذا الجزء مجهولا وغير معروف مما يجعل البحث أسهل.

وإليك بعض الإرشادات:

1- تستخدم العلامة ! لإيجاد جذر (أصل) الكلمة بالإضافة إلى باقي الحروف الموجودة بالكلمة ومثال على ذلك:

For example:	Behave ! would find "behave," "behavior," "behavioral"
	أي عند البحث عن !Behave تحصل على "behave," "behavior," "behavioral"

2- تستخدم العلامة * لتحل محل أي حرف من الحروف أو رقم في أي جزء من الكلمة فيما عدا الحرف الأول من الكلمة

For example:	women would find "woman" and "women"

3- إذا استخدمت هذه النجوم ✻ لتحل محل حرف في آخر الكلمة تأكد من أن رقم ترتيب النجمة يماثل رقم ترتيب الحرف في نهاية الكلمة

For example:	transplant** would find "transplant," "transplanted," and "trans planter"

مع ملاحظة أن البحث لا يسترجع Transplantation لأنه تم استخدام 2 من ✻✻ فقط

تستعمل النجمة لحجز مساحة للاختلافات في الهجاء في أي جزء من الكلمة

For example:	bernst**n would find both the "ei" and the "ie" spelling of the name

العلامات الخاصة والصيغ:

عندما ننشئ طلب بحث عن كلمات أو معادلات، أو صيغ تحتوي على علامات خاصة، يتم استبدال أي علامات خاصة بعلامات هجائية أو رقمية معروفة تبعا للتعليمات الآتية:

للبحث عن الأبجدية اليونانية تكتب الحروف بالأبجدية الإنجليزية

For example:	To search for the Greek letter "K", enter: Kappa

ادخل الحروف المكتوبة علويا أو تحت الحروف على السطر مباشرة

For example:	To search for the chemical notation "H_2O," enter: H_2O

يتم إدخال الحروف التي بها علامات الهجاء بدون علامات الهجاء

For example:	To search for the name "Fürst," enter: Furst

بعض العلامات الخاصة التي لا تكون حرفيه رقميه (مثال على ذلك: شرطه (–)، أقواس، نجوم، علامات دائرية أو غيرها، أسهم، علامة زائد +، علامة ناقص –، الخ.) يعتبرون محددات لبحث وليسوا كلمات أو حروف يتم البحث عنها.

.For example, to search for the term "high-risk," enter: high risk

للدخول إلى موقع Science Direct:

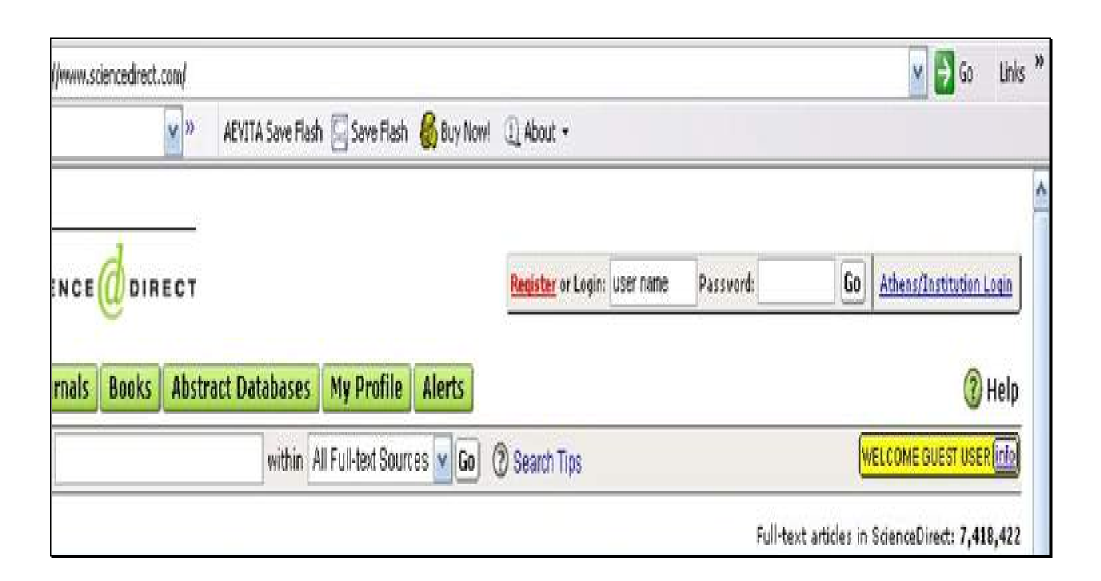
للدخول إلى موقع Science Direct على الإنترنت عليك الدخول من خلال شبكة الجامعات أو استخدام الرابط التالي www.sciencedirect.com. والذي سوف يقودك إلى صفحة البداية (Home) التي تم تصميمها لتتضمن وتقدم العديد من الخدمات التي يقدمها الموقع بسهولة لأي مستخدم سواء كان هذا المستخدم مسجلا أم غير مسجل.

أولا: تسجيل الدخول للموقع Registration and Login

تسجيل الدخول للموقع هو بمثابة جواز المرور الذي يمكنك من الاستفادة من كافة الخدمات التي يقدمها الموقع وعملية التسجيل تتم بإحدى الطرق الآتية.

الطريقة الأولى (التسجيل) Register (1)

وهي تعني التسجيل لمستخدم غير موجود بالنظام أو مستخدم جديد حيث يمكنك عمل اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة بك



و يمكنك التسجيل كمستخدم جديد كالآتي:

1- اضغط على تسجيل (Register).

2- تظهر صفحة بها البيانات المطلوب إدخالها كما في الشكل التالي مع ملاحظة أن البيانات المشار بجوارها بنجوم حمراء هي بيانات إجبارية يجب إدخالها لتتم عملية التسجيل:

Title:
First Name: *
Family Name: *
E-mail Address: *
Country: *
Organization Type: *
User Role: *

Your ScienceDirect User Name will be automatically generated from your name.
You will need to specify a password between 5 and 20 characters.
Password: *
Confirm Password: *

Please select at least one subject area of interest: *
The information you give us will help us to provide you with better services on ScienceDirect.
Subject:
Agricultural and Biological Sciences
Arts and Humanities
Biochemistry, Genetics and Molecular Biology
Business, Management and Accounting
Hold down the Ctrl key (or ⌘ key) to select multiple entries.

I wish to receive special offers and promotions from Elsevier B.V. and its Elsevier group affiliates about ScienceDirect and other products and services related to my subject area(s) of interest.

* I have read and I understand the Registered User Agreement and agree to be bound by all of its terms.

Done | Optional Information | Cancel

3- يمكنك أيضا تحديد مجال اهتمامك البحثي من الجزء الخاص بـ (Subject).

4- بعد الانتهاء لا ننسي أن نضغط على مفتاح (Done) لإتمام عملية التسجيل.

وهي تمكنك من الدخول إلى النظام كمستخدم تم إعداد عملية التسجيل بالفعل وله اسم مستخدم (3 - username) وكلمة مرور (4 - Password).

الطريقة الثانية (الولوج للنظام) (2) Login

حيث يمكنك كتابة اسم المستخدم في المساحة الخالية بجوار Login وكلمة المرور الخاصة بك في المساحة الخلية بجوار كلمة Password.

الطريقة الثالثة (الاشتراك الجامعي) (5) Athens/ Institution Login

تستخدم إذا كان للمستخدم حساب أو اشتراك من قبل هيئة أو مؤسسة أكاديمية مشتركة مع Science Direct اشتراكا عاما لجميع الأفراد.

كما تتضمن الصفحة بيان عن عدد المقالات المنشور بالنص الكامل ويتم تحديثها بصفه دورية (6) والعدد الموجود حاليا يزيد على 7 مليون مقال.

يجب أن تلاحظ انه في حالة الجامعات المصرية فلا توجد حاجة لاسم مستخدم أو كلمة مرور حيث أن قاعدة البيانات معدة لهذا من خلال الشبكة المحلية لكل جامعة من الجامعات المصرية.

ثانيا: عمود التصفح (Navigation Bar)

يعد عمود التصفح أداة التجول والحصول على المعلومات من الموقع ويتكون عمود التصفح كما تري من العديد من الاختيارات فيما يلي استعراض لكل منها.

Home	Search	Journals	Books	Abstract Databases	My Profile	Alerts
صفحة البداية	صفحة البحث	صفحة المجلات	صفحة الكتب	صفحة قاعدة بيانات الملخصات	صفحة الإعدادات	صفحة تلميحات

صفحة البداية HOME

هي الصفحة الرئيسية للموقع وهي تحتوي على العديد من المعلومات عن الموقع والخدمات التي يؤديها وكذلك أوعية المعلومات الإلكترونية المختلفة التي يقدمها الموقع أيضا تقسيم البيانات إلى مواضيع لكي تسهل عملية البحث.

كما يمكنك من خلال هذه الصفحة عمل بحث سريع Quick Search ولكن البحث السريع يتم فقط في حقل Full Text. كما يمكنك تحديد موضوع البحث في أي من المواضيع التي تم تحديدها مسبقا وعددها 24 موضوع.

ولكي تقوم بذلك عليك اختيار نطاق واحد أو أكثر من نطاقات البحث باستخدام الماوس مع مفتاح Ctrl وذلك بعد أن تقوم عزيزي المستخدم بفتح القائمة المنسدلة بجوار Subject Area

Home | Search | Journals | Books | Abstract Databases | My Profile | Alerts

Quick Search: within All Full-text Sources Go Search Tips

ScienceDirect Info
About ScienceDirect
Content Coverage
Librarian Services

Select a Subject Area: Medicine and Dentistry Go
Go to the general ScienceDirect Home Page

ScienceDirect®
Welcome to the world's largest electronic collection of science, technology and medicine full text and bibliographic information.
Elsevier Admin Tool: the best way to manage your ScienceDirect account. Learn more...

Over 1800 titles online...
Search for a Title: go
OR Browse A-Z
Top Publications in ScienceDirect
Current Opinion in Colloid & Interface Science
Progress in Solid State Chemistry
Medical Image Analysis
Hot Topics
- Revealed: the chemical secrets of a brain in love
- How to fall in love with your hometown
- Why we wait for the sun to go over the yardarm
- Reducing radiation risk for astronauts on space station
- Big Brother policies in the workplace do not help profits
- Worriers more likely to be anorexic or bulimic
- Irrigation key to moving millions of Chinese out of poverty

Subject Areas in ScienceDirect
- Agricultural and Biological Sciences
- Arts and Humanities
- Biochemistry, Genetics and Molecular Biology
- Business, Management and Accounting
- Chemical Engineering
- Chemistry
- Computer Science
- Decision Sciences
- Earth and Planetary Sciences
- Economics, Econometrics and Finance
- Energy
- Engineering
- Environmental Science
- Immunology and Microbiology
- Materials Science
- Mathematics
- Medicine and Dentistry
- Neuroscience
- Nursing and Health Professions
- Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutical Science
- Physics and Astronomy
- Psychology
- Social Sciences
- Veterinary Science and Veterinary Medicine

كما تحتوي صفحة Home على وسيلة أخري تأخذك إلى البحث في المجلات العلمية الموجودة والتي تضم أكثر من 1800 عنوان والبحث من خلالهم عن اسم الدورية التي تبحث عنها إذا كنت تعرفها بالطبع أو يمكنك استعراض هذه الدوريات والمجلات العلمية مرتبة أبجديا من A إلى Z

"Browse A – Z"

كما يمكنك أيضا الانتقال إلى منطقة الموضوعات طبقا لتقسيم معد مسبقا من قبل Science Direct حيث يمكنك اختيار القسم الذي تريد البحث عنه من خلاله وبعد اختيارك للموضوع يتم عرض نافذة بها الموضوع الذي تم اختياره حيث يمكنك التنقل بين المجلات أو الدوريات والكتب المتخصصة في هذا المجال أو يمكنك استعراض أقوى وأهم الموضوعات في هذا المجال.



ولكي تقوم بعملية البحث السريع اتبع الخطوات التالية:

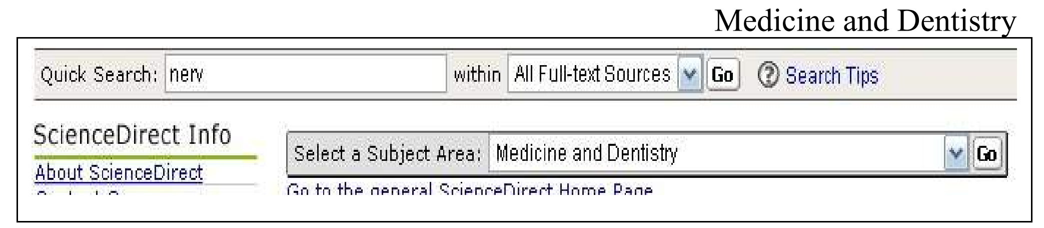
اكتب "الكلمة أو العبارة " المراد البحث عنها في المربع المقابل لكلمة Quick Search "البحث السريع".

يمكنك البحث في حقل النص الكامل "All Full Text Resources"

يمكنك اختيار وتحديد عملية البحث بالموضوع حيث يمكنك فرد القائمة المنسدلة الموجودة أمام مربع بعنوان Select Subject Area: "اختيار موضوع البحث". وهي تحتوي على 24 تقسيم موضوعي كما هو موضح بالجدول:

- All Sciences -	كل العلوم
Agricultural and Biological Sciences	الزراعة والعلوم البيولوجية
Arts and Humanities	الآداب والعلوم الإنسانية
Biochemistry, Genetics and Molecular Biology	الكيمياء الحيوية والوراثة والبيولوجي الجزيئي
Business, Management and Accounting	إدارة الأعمال والمحاسبة
Chemical Engineering	الهندسة الكيميائية
Chemistry	الكيمياء
Computer Science	علوم الحاسب
Decision Sciences	علم اتخاذ القرار
Earth and Planetary Sciences	علوم الأرض والكواكب
Economics, Econometrics and Finance	الاقتصاد والمال
Energy	الطاقة
Engineering	
Environmental Science	العلوم البيئية
Immunology and Microbiology	علم المناعة والجراثيم
Materials Science	علم المواد
Mathematics	الرياضيات
Medicine and Dentistry	الطب والأسنان
Neuroscience	المخ والأعصاب
Nursing and Health Professions	التمريض والصحة
Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutical Science	الصيدلة وعلم السموم
Physics and Astronomy	الطبيعة والفلك
Psychology	علم النفس
Social Sciences	العلوم الاجتماعية
Veterinary Science and Veterinary Medicine	الطب البيطري

الآن نقوم بعمل بحث سريع عن كلمة Nerv مع اختيار مجال الطب والأسنان Medicine and Dentistry



النتيجة تكون كما يلي: تم العثور على 51 مقال

Home | Search | Journals | Books | Abstract Databases | My Profile | Alerts

Quick Search: Nerv within All Full-text Sources Go Search Tip

51 Articles Found

TITL-ABS-KEY-AUT(Nerv)
[*All Full-text Sources (- All Sciences -)*]

Quick Search searches the abstracts, titles, keywords, and authors within the select
featured search forms.

Article List | Partial Abstracts | Full Abstracts

e-mail articles | export citations

1. **Medically unexplained cutaneous sensory symptoms may represent somato**
Journal of Psychosomatic Research, Volume 60, Issue 2, February 2006, Page
Madhulika A. Gupta and Aditya K. Gupta
SummaryPlus | Full Text + Links | PDF (208 K)

ويجب أن نلاحظ ما يلي:

1- أن البحث كان في ((abstract، titles, keywords and authors "الملخص – العنوان – الكلمات المفتاحية – والمؤلف" في المصادر المتاحة للنص الكامل.

2- يتم عرض نتائج البحث مرتبة زمنيا وموضح بها اسم المجلة والتاريخ والعدد والمجلد والصفحات والمؤلف.

3- هناك ثلاث اختيارات تستطيع من خلالها الحصول على النتائج المرجوة من البحث وهي:

- الملخص
- النص الكامل مع الارتباطات
- الحصول على النص في صورة ملف محمول PDF

هناك عدة أدوات يجب أن تتوافر لدي المستخدم الذي يتعامل مع الموقع للحصول على أفضل النتائج والتي تمكنه من حفظ المعلومات والنتائج التي حصل عليها وهذه

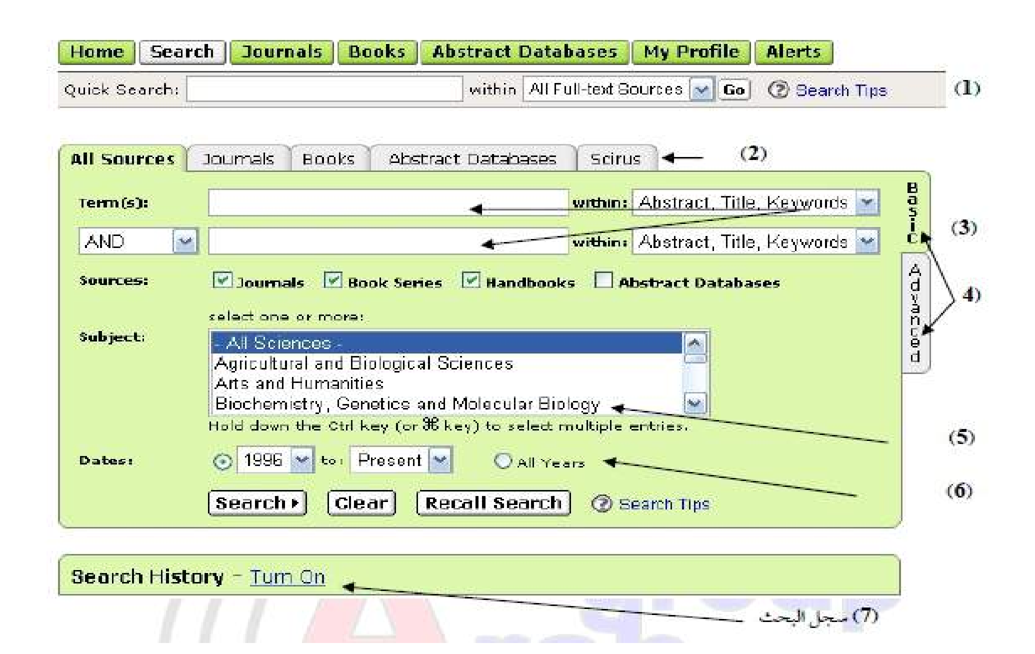
الأدوات هي:

- معالج أكروبات Adobe Acrobat Reader
- معالج جافا سكربت Java Script
- السماح للكوكيز Cookies بان تعمل مع مستكشف الإنترنت

البحث (Search):

عند الضغط على كلمة بحث (Search) تظهر الصفحة الموضحة في الشكل التالي ونلاحظ أن شريط البحث السريع (Quick Search) الموجود أعلي الصفحة هو نفس الشريط الموجود في الصفحة الرئيسية (Home) وشريط البحث السريع يمكن من خلاله البحث فقط في النص الكامل (Full Text).

Home | Search | Journals | Books | Abstract Databases | My Profile | Alerts



وفيما يلي شرح لكل عنصر من عناصر صفحة البحث (Search)

شريط البحث السريع:

Quick Search: within All Full-text Sources Go Search Tips

وهو يستخدم للبحث فقط في النص الكامل (Full Text) وهو نفسه الموجود في الصفحة الرئيسية (Home) وقد تم التطرق إليه في شرح الصفحة الرئيسية.

شريط اختيار مصدر البحث:

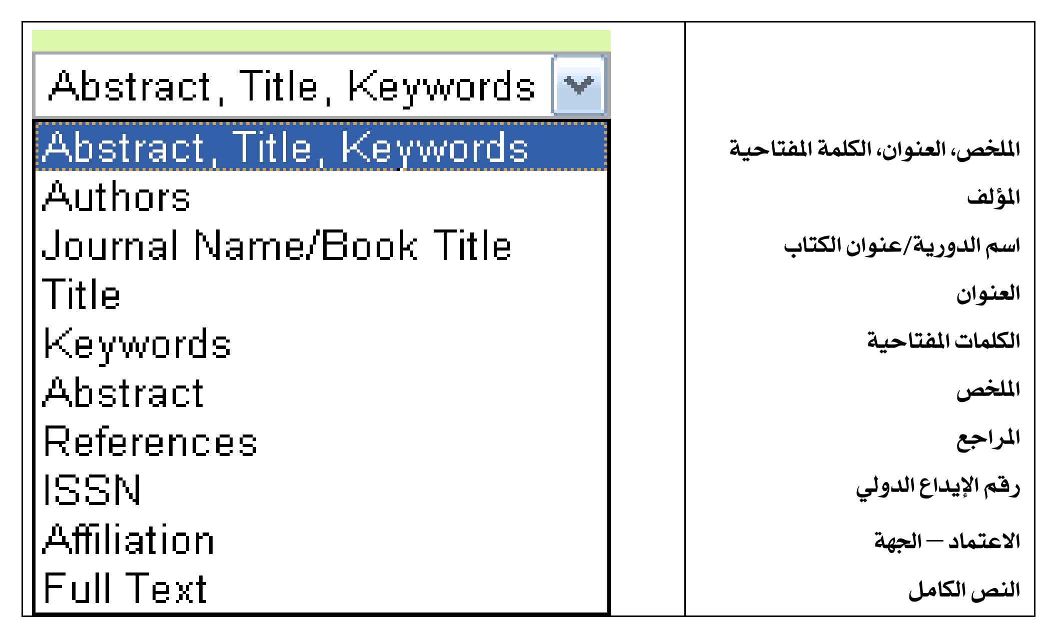
All Sources | Journals | Books | Abstract Databases | Scirus

ويستخدم هذا الشريط في تحديد نطاق مصادر البحث سواء كنت تريد أن تبحث في كل المصادر الموجودة (All Sources) أو الدوريات (Journals) فقط أو الكتب (Books) – في حالة إذا كنت مشترك في خدمة الكتب – أو ملخصات قواعد البيانات فقط (Abstract Databases) أو أداة البحث Scirus وهي أداة بحث على الإنترنت مصممة خصيصا للحصول على المواقع والصفحات والمواضيع العلمية دون غيرها.

مساحة كتابة مصطلح البحث:

Term(s): within: Abstract, Title, Keywords
AND within: Abstract, Title, Keywords
Basic

وفي هذه المساحة يتم كتابة مصطلح البحث بدقة وتحديد ضوابط البحث وهي كما في المربع (AND – OR – AND NOT) وأيضا إذا كان البحث بالملخص والكلمة المفتاحية والعنوان أم بالمؤلف.....إلخ والقائمة التالية موضح بها القائمة المنسدلة التي تظهر عند الضغط على السهم الموجود بعد كلمة (البحث ضمن) (within)



Abstract, Title, Keywords	الملخص، العنوان، الكلمة المفتاحية
Authors	المؤلف
Journal Name/Book Title	اسم الدورية/عنوان الكتاب
Title	العنوان
Keywords	الكلمات المفتاحية
Abstract	الملخص
References	المراجع
ISSN	رقم الإيداع الدولي
Affiliation	الاعتماد – الجهة
Full Text	النص الكامل

نوع البحث:

وهنا يمكن اختيار نوع البحث هل هو بحث أساسي (Basic) وهو الذي غالبا ما نستخدمه أم بحث متقدم (Advanced) وهو يشبه كثيرا البحث الأساسي إلا أن الفرق هو أن ضوابط البحث يتم إدخالها يدويا كما هو موضح في النافذة التالية.

All Sources | Journals | Books | Abstract Databases | Scirus

Term(s): Enter terms using Boolean connectors (ex: cat OR feline AND nutrition)

Sources: Journals, Book Series, Handbooks, Abstract Databases

Subject: select one or more: - All Sciences - / Agricultural and Biological Sciences / Arts and Humanities / Biochemistry, Genetics and Molecular Biology

Hold down the Ctrl key (or ⌘ key) to select multiple entries.

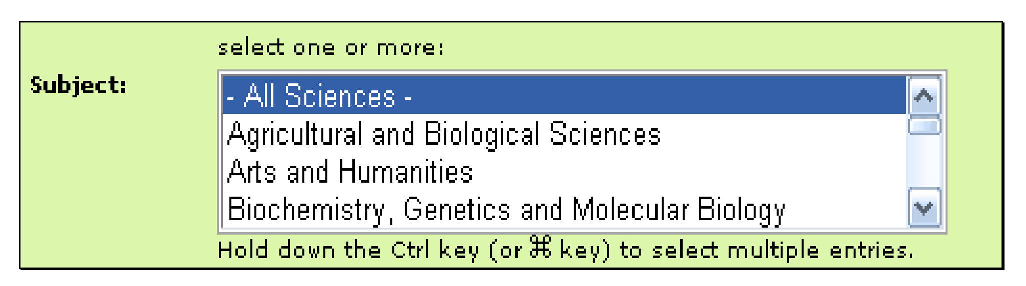
Dates: 1996 to: Present | All Years

Search | Clear | Recall Search | Search Tips

Basic | Advanced

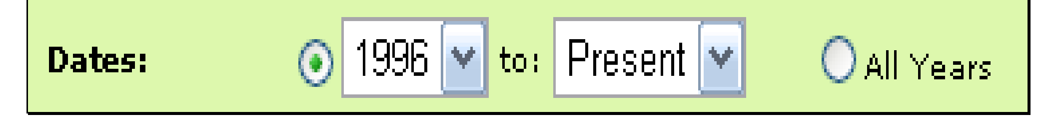
Search History - Turn On

موضوع البحث:



وفي هذا الجزء يتم اختيار موضوع البحث هل نبحث في كل العلوم أم في العلوم الزراعية والحيوية أم في الآداب والإنسانيات...إلخ ولاختيار أكثر من موضوع نضغط على مفتاح كنترول في لوحة المفاتيح (Ctrl) ونختار بالفأرة مع استمرار الضغط على مفتاح Ctrl حتى ننتهي من اختيار المواضيع المطلوبة وقد تم التطرق إلى قائمة مواضيع البحث في شرح الصفحة الرئيسية (Home).

النطاق الزمني:



و في هذا الجزء يمكننا تحديد النطاق الزمني للبحث فيمكننا مثلا تحديد فترة محددة مثلا من عام 1996 حتى 2002 أو من 1996 حتى الوقت الحاضر (Present) ويمكننا أيضا اختيار كل السنوات (All Years).

سجل البحث:

Search History - Turn On

وفي هذا الجزء يمكنك اختياريا تشغيل خيار تسجيل البحث (Search History) عن طريق الضغط على شغل (Turn On) ليقوم بتسجيل المصطلحات التي قمت بالبحث عنها والنتائج التي توصلت إليها لكي يتسنى إليك الرجوع إليها لاحقا.

وعند تشغيل هذا الخيار أثناء عملية البحث نجد أن الجزء الخاص بسجل البحث يتغير كما في الشكل التالي:

Search History - Turn Off | Save History As... | Recall History... | Clear History | Printable History			
	Select and: Combine with AND | Combine with OR Combining Tips	Results	Action
2.	pub-date > 1995 and TITLE-ABSTR-KEY(mental disorder) [All Sources(- All Sciences -)]	1502	re-run | edit | delete
1.	pub-date > 1995 and TITLE-ABSTR-KEY(medical disorder) [All Sources(- All Sciences -)]	122	re-run | edit | delete

Individual searches expire after 7 days. Save this search history to preserve these searches.

حيث تظهر العديد من الخيارات الأخرى مثل حفظ سجل البحث باسم... (Save History As...) واستعادة سجل البحث (Recall History) وإزالة سجل البحث (Clear History) ونسخة من سجل البحث جاهزة للطباعة (Printable History) ويقوم سجل البحث بتخزين نتائج البحث المختلفة من الأحدث إلى الأقدم بالإضافة إلى عرض عدد النتائج (Results) وخيارات أخرى إضافية مثل إعادة تشغيل البحث (rerun) وتحرير البحث (edit) وحذف البحث (delete) ويمكن أيضا الربط بين نتائج البحث المختلفة المخزنة في سجل البحث وعمل بحث جديد باستخدام مصطلحات البحث الموجودة في السجلات المختارة وذلك عن طريق اختيار السجلات المطلوب الربط بينها في البحث ثم اختيار (Combine with...And) أو (Combine with....Or).

تظل سجلات البحث مخزنة في هذه المساحة لمدة 7 أيام ثم يتم إزالتها تلقائيا ولحفظ هذه السجلات بشكل دائم يجب اختيار سجل البحث المراد حفظه ثم الضغط على حفظ سجل بحث باسم....(Save History As....) ثم نستعيده في أي وقت بالضغط على استعادة سجل بحث (Recall History) ولحذف سجل مخزن في أي وقت نضغط على إزالة سجل بحث (Clear History).

This page intentionally left blank

الفصل العاشر

الحكومة الإلكترونية وتجارب بعض الدول



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- مقدمة
- التجربة اليابانية في الإصلاح الإداري والحكومة الإلكترونية.
- التجربة الأمريكية في الحكومة الإلكترونية
- التجربة الكندية في بلدية سيوول في كوريا الجنوبية – تجربة في الحكومة الإلكترونية لمحاربة الفساد الإداري.
- تجربة المملكة العربية السعودية في الإدارة الإلكترونية.
- تجربة دبي في الإدارة الإلكترونية.
- تجربة ديوان المتابعة بالكويت.

الفصل العاشر

الحكومة الإلكترونية وتجارب بعض الدول

مقدمـة:

أكدت التجارب والدراسات على أهمية تقنية المعلومات والاتصالات في العصر الحديث وبأنها من أهم دعائم التقدم المستمر للدول وتحديد مكانة كل دولة وترتيبها بين الأمم في كافة المجالات مثل: "الثقافية، والاقتصادية، والعسكرية، والاجتماعية"، لذا فقد تزايد اهتمام الحكومات بهذه التقنية وتم وضع مجموعة من الخطط الوطنية لاستثمارها بشكل جيد، وذلك من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، ففي بعض الدول قد ارتفع الإنفاق على بناء مراكز لتقديم خدمة الحكومة الإلكترونية إلى مبلغ 6.2 بليون دولار، وذلك كما حدث في الولايات المتحدة الأمريكية والتي أنفقت 5.1 بليون دولار عام 2000م على بناء مثل هذه المراكز.

ويذكر أيضا أن المملكة المتحدة البريطانية قد استثمرت 4 بلايين دولار في بناء نماذج للتعاملات الإلكترونية الحكومية في مختلف مؤسساتها الحكومية، ناهيك عن أن الإنفاق على مثل هذه المشروعات وجد تأييدا كبيرا لدى الدوائر السياسية في أغلب دول العالم

كوسيلة للتغلب على مشكلات البيروقراطية والمركزية وتأخر الخدمات والحد من طوابير الانتظار.

ولقد أصدرت الأمم المتحدة بالتعاون مع الجمعية الأمريكية للإدارة العامة تقريرا خلال عام 2001 أوضحا فيه مؤشرات ترتيب الدول على مستوى العالم في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية. ويمكننا ملاحظة أن الولايات المتحدة تأتي في المرتبة الأولى وتعقبها استراليا ونيوزيلندا وسنغافورة والنرويج وكندا والمملكة المتحدة وهولندا والدانمرك وألمانيا، حيث اعتمد المؤشر على العديد من العناصر الكمية التي يمكن قياسها مثل قدرة السكان في كل أنحاء الدولة على الوصول إلى المعلومات إلكترونيا.

كما أن المؤشر عكس إلى حد كبير الترتيب الاقتصادي العام للدول، وبناء على ذلك فلقد خرج التقرير بنتيجة مفادها أن هناك علاقة كبيرة بين التطور الاقتصادي وفاعلية الحكومات الإلكترونية، وأن هنالك نقص في التنسيق بين المنظمات الحكومية فيما يتعلق بعمليات بناء الحكومة الإلكتروني، كما أنه ليس للمسئولين عن بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية مكان محدد في الهياكل التنظيمية للمؤسسات، وتتوقف مشروعات الحكومة الإلكترونية على الأولوية الممنوحة لها في الخطاب السياسي بالإضافة إلى وجود فجوة رقمية بين المؤسسات المسئولة عن الإدارة العامة.

تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الإلكترونية :

هناك العديد من التجارب الناجحة في ميدان تطبيق الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي وفي بعض الدول العربية، ومما لاشك فيه أن هذه التجارب كانت ولا تزال هدفا للعديد من الأبحاث والدراسات التي اهتمت بالحكومات الإلكترونية وما واجهته من معوقات في التطبيق، وما نالها من سلبيات وما حققته من نجاحات، ولذا سوف نستعرض بعض تجارب الدول من أجل الاستفادة منها في مشاريع الحكومة الإلكترونية على وجهه العموم.

وسوف يعرض الفصل الحالي لتجربة كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وكندا وسنغافورة وكوريا الجنوبية والسعودية والإمارات والكويت ومصر وقطر والعراق...

أولا: التجربة اليابانية في الإصلاح الإداري والحكومة الإلكترونية:

من أهم ملامح وتوجهات الإصلاح الإداري والحكومة الإلكترونية في اليابان تمثلت باستحداث أجهزة حكومية مسئولة عن عملية الإصلاح، وعن تطبيق أسس الحكومة الإلكترونية مع تشكيل مجموعة من اللجان الفرعية التي تضم خبراء وأكاديميين ورجال الإدارة من الأجهزة الحكومية والقطاع الخاص لمناقشة وإقرار كفاءة القضايا المرتبطة بالإصلاح الإداري والشفافية والجودة والإلكترونية ومحاربة الفساد.

ومن الخطوط الإرشادية الأساسية لذلك يمكن التوقف عند المسائل التالية:

1- ملائمة برامج الإصلاح للمتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية.

2- شمولية وتكامل الإصلاح.

3- استخدام أحدث تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التواصل الداخلي بين وزارات وإدارات الحكومة، وفي التواصل الخارجي مع العملاء ومنظمات المجتمع.

4- تحقيق المزيد من الكفاءة والتبسيط في الإجراءات الإدارية.

5- تأكيد ثقة الشعب بالإصلاح، وتنفيذ فكرة الحكومة المقترحة (نظام الإفصاح عن المعلومات الحكومية).

6- تقديم خدمات ذات جودة عالية للجمهور.

7- خلق إدارة عامة تتسم بالبساطة، وتستجيب لمتطلبات العصر.

8- الوصول إلى إدارة تسمح للأفراد بأن يتصرفوا بناء على مبادراتهم الذاتية.

أما عن الأسباب التي أدت إلى نجاح برامج الإصلاح الإداري والجودة والإلكترونية في اليابان فيمكن تقديم ما يلي:

1- وجود هيكلية لأجهزة الإصلاح الإداري، والجودة الإلكترونية تراجع بصورة سنوية برامج الحكومة في هذا المجال وتقويمها.

2- التزام القيادة السياسية بنهج الإصلاح، والجودة والإلكترونية، وتوفير القيادة القوية القادرة على فهم محاور الإصلاح، وتعبئة الموارد المادية والبشرية لتنفيذ هذه البرامج.

3- اشتراك مدراء الصف الأول، وجماعات المصالح في برامج الإصلاح والجودة والإلكترونية؛ مما أدى إلى ضمان تأييد الجمهور لها.

4- الدور الفاعل والإيجابي للسلطات التشريعية بالنسبة لتحديث الأنظمة والقوانين والتشريعات الخاصة بمسألة الإصلاح الإداري وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانيا : تجربة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية :

وضعت الإدارة الأمريكية خلال سنة 1992 إستراتيجية لجعل الحكومة اذكي واقل كلفة وفاعلية وأصبحت هذه الخطوة العنصر الهام في السياسة الاتحادية في القرن العشرين، واعتمدت الأسس القانونية ووضعت البنية التحتية.

اللازمة لإقامة حكومة إلكترونية ناجحة، وقد تم تطبيق القوانين الخاصة بالحكومة الإلكترونية بشكل فعلي منذ عام 2002 في جميع الوكالات والوزارات والهيئات العامة، وذلك بالتزامن مع وضع سياسة استخدام تكنولوجيا المعلومات تحت سلطة مدير إدارة نظم المعلومات، وتعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي تبنت الحكومة الإلكترونية وخلق المواطن الإلكتروني وأحرزت تقدما كبيرا في هذا المجال، ومن خلال مختلف مستويات الحكومة في الولايات المتحدة الأمريكية وهي: الحكومة الفيدرالية، وحكومات الولايات، والحكومات المحلية، ولضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف مستويات الحكومة لديها، سنت الحكومة الأمريكية قانونين ملزمين يفرضان استخدام الحكومة الإلكترونية هما: قانون التخلص من الأعمال الورقية وقانون (كلينجر- كوهين) المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص على شبكة الانترنيت مع التركيز بشكل كبير على استخلاص النتائج المترتبة على استمراريتها في مجال تقنية المعلومات.

ويذكر أيضا أن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور من بينها:

1- تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين.

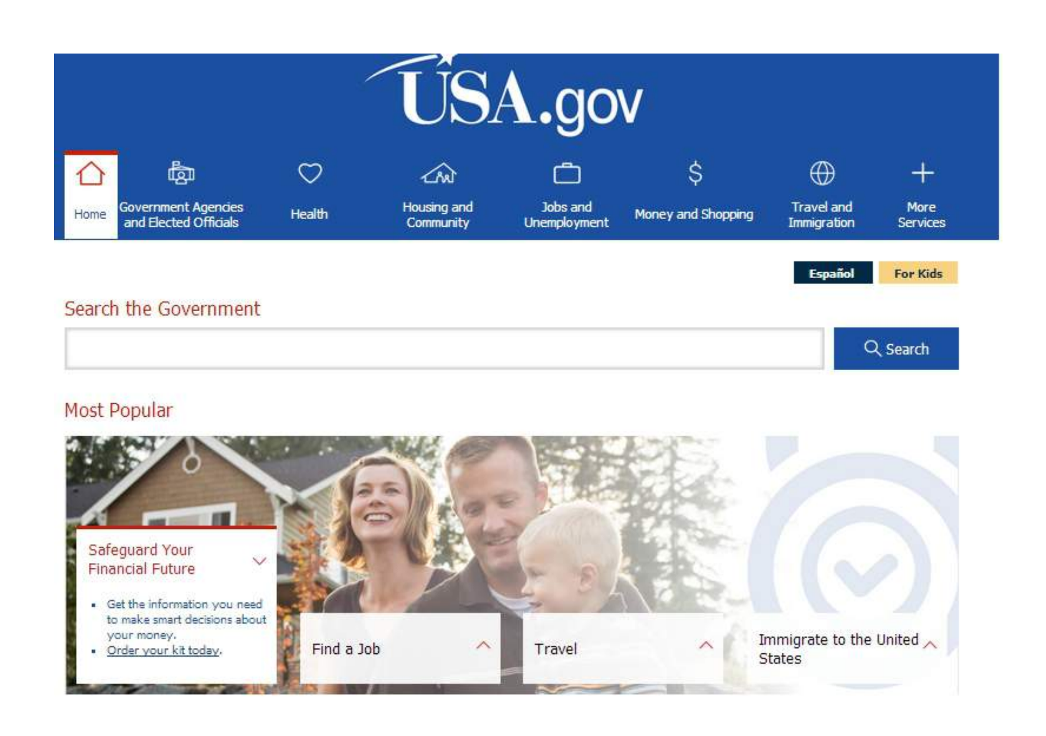
2- إزالة البيروقراطية.

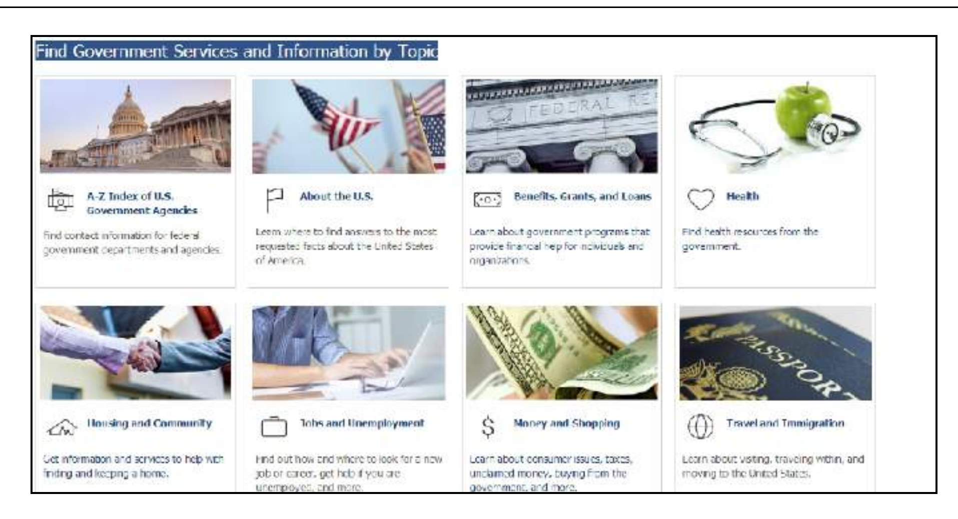
3- تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.

4- تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائقة في أنشطة الحكومة.

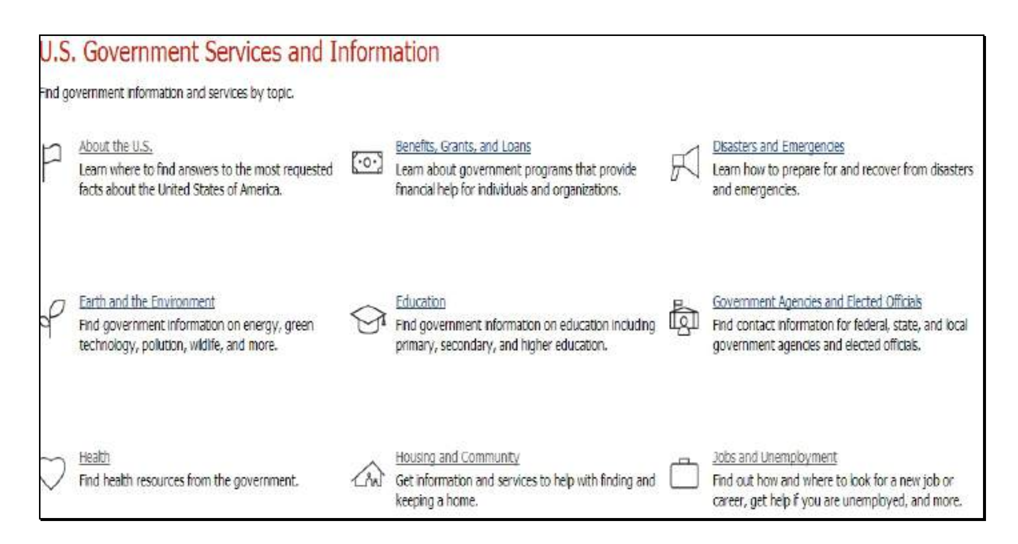
لقد اهتمت الحكومة الإلكترونية بتعميم استخدام تقنية المعلومات من قبل مواطنيها، وكذلك القطاع الخاص حيث تأتي الولايات المتحدة في مقدمة الدول إذ يبلغ عدد المستخدمين للحاسب الشخصي حوالي 70% تقريبا في حين أن 60% من المواطنين في أمريكا أصبحوا مواطنين إلكترونيين وتسعى أمريكا إلى تطبيق سياسات عامة وشاملة تدفع بهذه المعدلات إلى الارتفاع. ومما يشجعها على ذلك فهي توفر ما يقارب من 70% من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات المباشرة أو التقليدية ومن الأمثلة على ذلك:

انخفضت تكلفة تجديد الرخص في ولاية أريزونا الأمريكية من 7 دولارات إلى دولارين للرخصة. وفي ولاية واشنطن، انخفضت تكلفة تسجيل السيارات من 7075 دولارا إلى 2091 دولارا.





شكل رقم (4)
بوابة الحكومة الإلكترونية الأمريكية



شكل رقم (5)
الخدمات والمعلومات الحكومية بموقع الحكومة الإلكترونية الأمريكية

ثالثا : تجربة الحكومة الإلكترونية في كندا :

تحتل كندا المركز السادس عالميا في تطبيق الحكومة الإلكترونية بعد كوريا وهولندا والمملكة المتحدة والدنمارك وأمريكا تعتبر تجربة كندا من التجارب الناجحة في ميدان الإدارة الإلكترونية عالميا حيث استطاعت الإدارة الإلكترونية في كندا أن تختزل الإجراءات المعقدة وتقدم أفضل وأسرع الخدمات للمواطنين وبأساليب لامركزية فضلا عن تقليل التكاليف المترتبة على العمل التقليدي)، ففي عام 1993م كانت حكومة الولايات المتحدة أول من بادر وطرق مجال (الحكومة الإلكترونية).

وفيما بعد تم إعداد البرامج الخاصة بهذا المجال بواسطة المملكة المتحدة والنمسا وكندا وهولندا ببرامج مماثلة وقد تناولت المنظمات الدولية والمجلس الأوروبي أيضا هذا الموضوع فقام المجلس الأوروبي بإطلاق المبادرة التي سماها. مبادرة أوروبا الإلكترونية التي ركزت ضمن أشياء أخرى على مفهوم الحكومة المباشرة أي الحكومة الإلكترونية المتاحة على الشبكة العالمية للإنترنت.

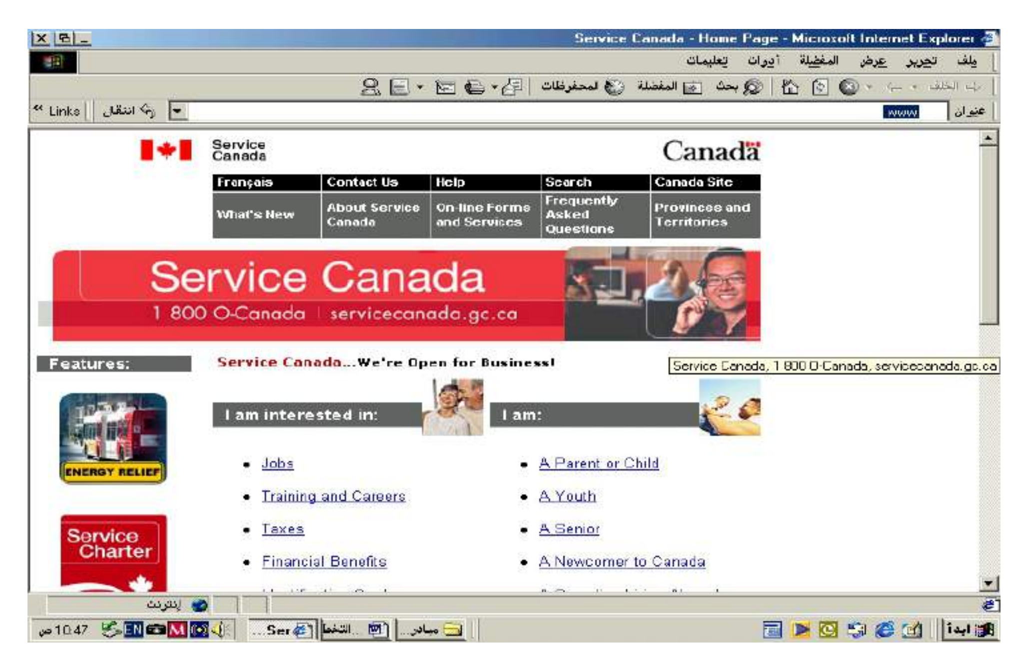
والهدف الرئيسي للمجلس الأوروبي هو إتاحة فرص الوصول السهل لكل المواطنين للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات وفي عام 2000م تم وضع قانون الخدمات الإلكترونية في مجالات الإدارة العامة مع تأمين حفظ البيانات.

ولقد اتخذت الحكومة الكندية خطوات متقدمه لدمج مواقع معلوماتية جمعت محتوياتها تلبية لحاجة المواطنين والمقيمين مثل توفير معلومات للعاملين الذين يبحثون عن التعلم أو وظائف شاغرة أو التدريب، ويحتوي الموقع على العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتعلم عن بعد e-learning، أو الاستشار والتصدير أو المساعدة في القيام بأنشطة اقتصاديه وملء النماذج الضرورية لذلك بشكل مباشر، ويمكن للمواطنين الحصول على معلومات تهم حماية المستهلك، كما يمكنهم تقديم مقترحاتهم وأرائهم حول هذه الخدمات وماذا يريدون من خدمات جديدة.



شكل رقم (6)

بوابة الحكومة الإلكترونية الكندية



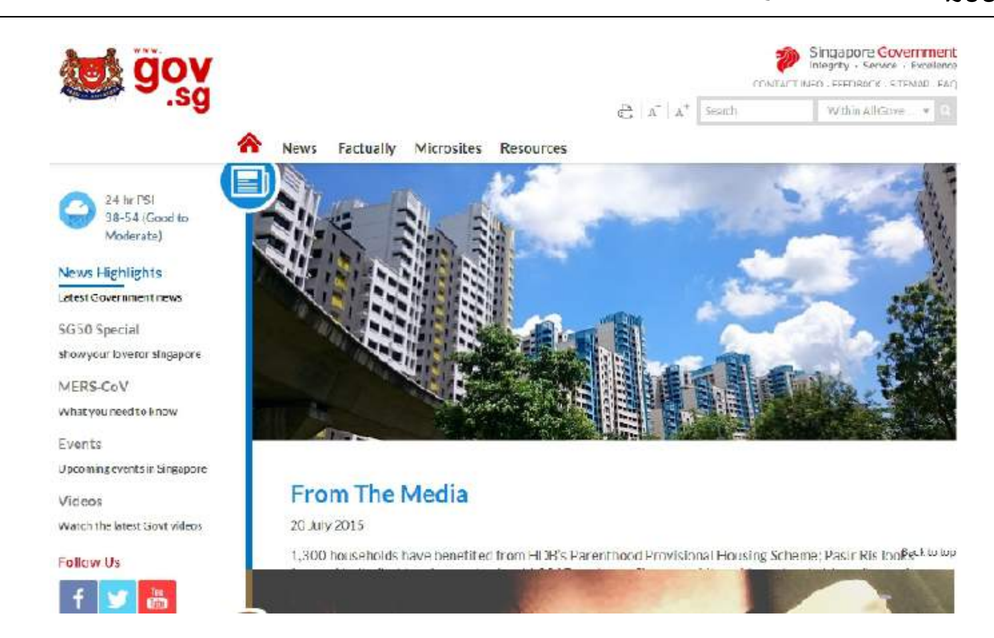
شكل رقم (7)

بعض الأنشطة المتاحة بالبوابة الكندية

رابعا: تجربة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة:

تقدم البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية في سنغافوره، التي رأت النور عام 2000، العديد من الخدمات والمعلومات لمواطنيها، وهي دولة صغيرة لها كثافة سكانية مرتفعة ولا يتجاوز عددهم 4 ملايين نسمة في مساحة لا تتجاوز 682 كم^2، حيث حققت نجاحات كبيرة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، هذا إضافة إلى انعدام أمنية المعلومات حيث كانت تستهدف الفئات الفقيرة ببرنامج محو الأمية المجاني، وقد نجحت خطط الدولة في تحقيق بعض الأهداف الطموحة، فعلى سبيل المثال نجحت الحكومة السنغافورية في ربط جميع المدارس في شبكة واحدة وذلك بالتزامن مع تدريب طاقم التدريس على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وغيرت مناهج التعليم بما يتلاءم مع الطفرة الرقمية الجديدة بحيث تم تضمن دارسة تكنولوجيا المعلومات في المقررات التعليمية وأصبح الزمن المخصص لها 30% من إجمالي زمن المناهج الدراسية، ومن هنا تعد تجربة الحكومة الإلكترونية سنغافورة تجربة رائدة، وتعمل الحكومة الإلكترونية بسنغافورة على إقامة شبكة للنهوض ببوابة المواطن الإلكتروني حيث وضعت برنامج تدريب لحوالي 400 ألف فرد سنويا، ومن أهم الدروس التي يمكن الاستفادة منها في تجربة سنغافورة ما يلي:

1- توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
2- إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.
3- توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
4- إقامة مراكز تدريبية لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض و توفير التعليم الأساسي لها في مجالات تكنولوجيا المعلومات.



شكل رقم (8)
بوابة الحكومة الإلكترونية في سنغافورة

خامسا: بلدية سيوول في كوريا الجنوبية (تجربة في الحكومة الإلكترونية لمحاربة الفساد الإداري):

تعتبر الحكومة الإلكترونية من الوسائل المتطورة الكثيرة التي تقود إلى مزيد من الشفافية، وإلى مكافحة الفساد الإداري في القطاعات والإدارات الحكومية، وخاصة التي تتعامل مع الجمهور.

إن جهاز بلدية سيوول المقترح يمثل نموذجا ناجحا لمكافحة الفساد من خلال جعل عمليات أخذ القرار، والأعمال الفردية للموظفين المدنيين أكثر شفافية. والنظام يمكن من اقتفاء أثر طلبات فردية لتراخيص متنوعة للبلدية على شاشة الكومبيوتر.

إن الأنظمة الداخلية المقترحة المتفرعة والموسعة في سيوول في التسعينيات، والتي ساعد على إنشائها نشاط الأعمال البيروقراطية في المدينة، خلقت فرصا جديدة للفساد. وفي عام 1998م، أعلن رئيس البلدية حربا شاملة على الفساد من خلال إجراءات وتدابير

وقائية وتأديبية مما سبب شفافية أكبر في الإدارة، وعزز الشراكة في العمل بين القطاعين الحكومي والخاص.

إن استحداث الحكومة الإلكترونية كان بداية لسلسلة واسعة من المبادرات والتي استحدث الكثير منها قبل عهد الكمبيوتر؛ حيث اشتملت على تبسيط وتقليل الأنظمة، وحثت المواطنين على مكافحة الفساد، كما تضمن برنامج الحكومة الإلكترونية إنشاء موقع يدعى "تعزيز الإجراءات المفتوحة المباشرة على الكومبيوتر للطلبات المدنية". وهذا المدخل يوضح ويفسر للمستخدمين عناصر أو عوامل حافزة ضد الفساد، ويبرز مؤشرا ضد الفساد، ويتمحور حول خمس خدمات أو مرافق تعد الأكثر تعرضا للفساد. كما يقدم معلومات إلى المواطنين بشأن القوانين والإجراءات أو الخطوات المتخذة، وبواسطته من الممكن ضبط ومراقبة الوقت الفعلي لسير العمل في طلبات الرخص والإجازات.

وفي نهاية سنة 2000م بلغ عدد المتواصلين مع هذا الموقع المليونين. وللتشجيع على زيادة عدد المستخدمين لهذا الموقع؛ فقد تيسر سبيل الاتصال بالجهاز عبر الهاتف الخلوي عام 2001م.

وقد اختلفت الطرق في تقييم الجهاز. فأظهر بحث ميداني شمل 1245 مواطنا على أن 84٪ يعتقدون بأنه أثمر شفافية أكبر، كما أقيمت أبحاث ميدانية بواسطة قسم الشفافية الدولية في كوريا الجنوبية لعامي 2000 و2001م، وأشارت التقارير إلى الاهتمام المتزايد بالجهاز، ولكن هناك انخفاضا تدريجيا في درجة الاكتفاء والرضا لدى المستخدم مع مرور الوقت. وللجهاز الفضل في توفير الوقت، وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات المطلوبة، لكنه اعتبر إلى حد ما أقل تطورا فيما يتعلق بالشفافية ومحاربة الفساد أكثر من السنة السابقة.

على العموم، فإن النقطة الأساسية والارتكازية لبرنامج سيوول لمحاربة الفساد ليست تكنولوجيا المعلومات – أي التكنولوجيا بحد ذاتها أو البحتة – بل تبسيط الأنظمة والإجراءات، وإعادة توجيه لممارسات العمل، والشفافية في النهج والإجراءات، والتواصل الفعال مع المواطنين، ومن أجل جهود فعالة ضد الفساد على المصلحين أن يتطلعوا إلى

أبعد من الحالات الفردية للفساد واستهداف العوامل الأساسية والبنيوية التي تساهم في نمو الفساد وتكاثره. وسيوول تكشف عن النجاح في هجوم متشعب الأطراف.

وقد ساهم عاملان على الأخص في نجاح عملية التطبيق: أولهما الإدارة القوية والحكيمة لرئيس البلدية، وثانيهما مشاركة المواطنين المكثفة والواسعة.

سادسا: تجربة المملكة العربية السعودية في الإدارة الإلكترونية

في دراسة للباحث السعودي عبد الله محمد الشهري تقدم بها للحصول على درجة الدكتوراه من جامعة De Montfort بالمملكة المتحدة في عام (2009م) عن أطروحته بعنوان «التحول نحو الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: منظور تنظيمي وتقني».

عالجت الدراسة أهمية النظر إلى مشروع الحكومة الإلكترونية على أنه تحول استراتيجي وتغير جذري في خدمات القطاع العام في المملكة العربية السعودية، وأنه الجسر الذي يمكن القطاع العام في المملكة من بناء مجتمع معلوماتي متطور، بما يسهل تعامل المواطن مع القطاعين: العام والخاص، ويخفض التكلفة لجميع الأطراف، سواء المزودة للخدمة أو للمستفيدين منها، كما أنه يساعد على خلق فرص عمل معلوماتية جديدة في المملكة، ويطور محركات العلم والتقدم الاقتصادي في المملكة العربية السعودية.

قامت الدراسة باستقصاء دقيق لتطور هذا الحقل في نظم المعلومات من خلال مراجعة الدراسات المتخصصة في هذا المجال، تلاه استقصاء ميداني للمعلومات من خلال مقابلة عدد من الخبراء في هذا المجال في القطاعين العام والخاص، وتحليل استراتيجية برنامج التعاملات الإلكترونية (يسر) ضمن وزارة الاتصالات والمعلومات، ومتابعة أهم المعوقات وعوامل النجاح في بيئة القطاع العام السعودي.

خرجت الدراسة بنموذج مقترح لمعالجة تلك المعوقات على المستوى الوطني ومستوى الأجهزة الحكومية، وأبرز النموذج عوامل النجاح: كالدعم السياسي وإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية والعوامل الديموغرافية لسكان المملكة العربية السعودية.

أما فيما يتعلق بالأجهزة الحكومية؛ فقد أشارت الدراسة إلى عدد من المعوقات التي لازالت تحد من فاعلية الخدمات الإلكترونية وانتشارها، ومنها:

1- الثقافة التنظيمية التي تمجد العمل الورقي، ولا تتمحور حول فكرة خدمة العميل؛ باعتباره هدف الخدمة والمستهدف منها.

2- وعدم النظر إلى برنامج الحكومة الإلكترونية كبرنامج للتغيير يستلزم بناء مهارات التغيير التنظيمي داخل المنظمات.

3- وضعف البنى المعلوماتية بشريا وتقنيا لعدد من المنظمات.

4- يضاف إليه ضعف الدعم والتأييد لبرنامج الحكومة الإلكترونية لدى عدد من مدراء القطاع العام على أرض الواقع التطبيقي الذي لا يتطابق مع الاستراتيجيات المكتوبة.

5- الفجوة الواضحة بين التخطيط والممارسة وعدم متابعة التنفيذ.

في الجانب التقني أشارت الدراسة إلى ما يلي:

1- ضعف خدمات الإنترنت، وتردي جودتها، مقارنة بالإمكانيات المادية.

2- قلة المتخصصين في نظم المعلومات والحاسب بالأجهزة الحكومية.

3- ضعف ثقافة المشاركة في البيانات والمعلومات بين الأجهزة الحكومية.

كما أكدت الباحثة السعودية دينا الدوسري في كتابها الصادر حديثا (2010م) بعنوان «مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل»، على ضرورة توفير البنية التحتية الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والبشرية والفنية والمادية، بالإضافة إلى دور التثقيف والتوعية الجماهيرية في نشر ثقافة تكنولوجيا التعليم.

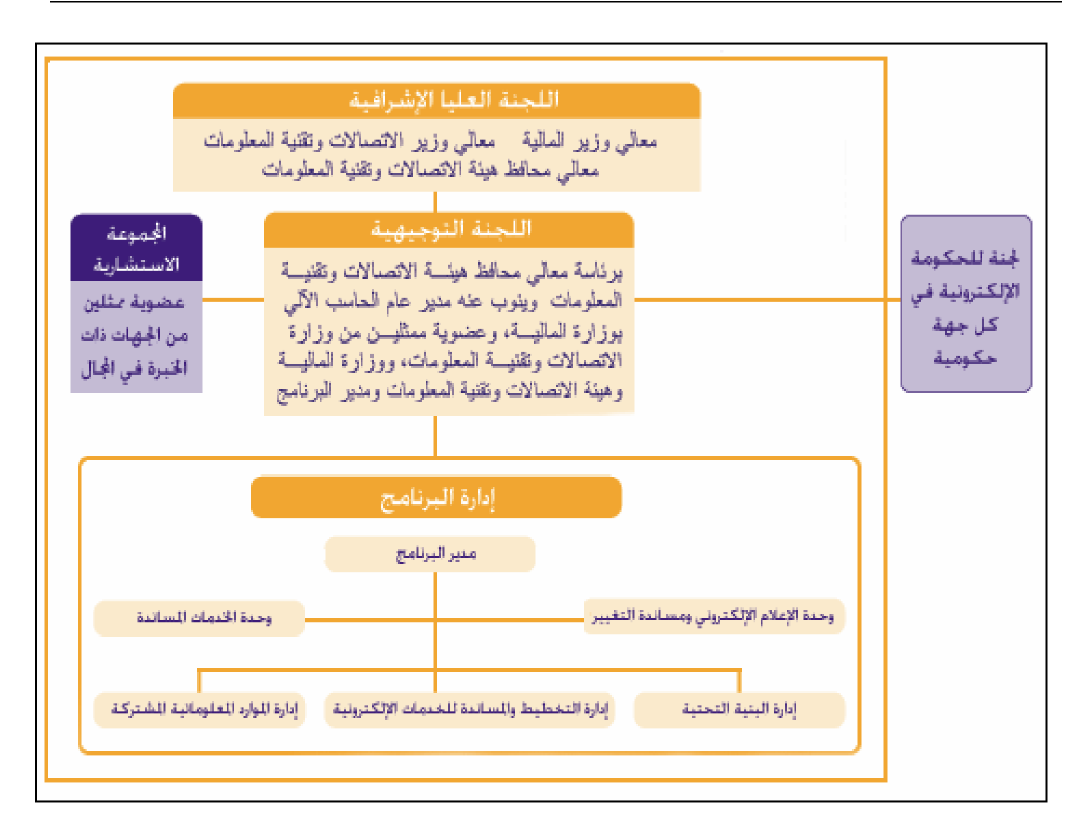
حيث إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، وإلا سيكون مصيره الفشل، وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد.

فالإدارة هي ابنة بيئتها؛ تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية؛ لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات أهمها:

البنية التحتية؛ إذ إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عاليا من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ويجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة العربية السعودية لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. ويأتي هذا البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة. ويهدف البرنامج إلى رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال وبشكل أيسر، وزيادة عائدات الاستثمار، وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

ولذلك ولت حكومة المملكة اهتماما كبيرا للتحول نحو الحكومة الإلكترونية بهدف تقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونيا وقدمت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات خطة متكاملة للبدء في هذا العمل. حيث قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية بمشاركة كل من: وزارة المالية، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. ويوضح الشكل التالي الهيكلة الإدارية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة.



شكل رقم (9)

الهيكلة الإدارية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة

لقد بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحول معاملاتها إلى المعاملات الإلكترونية الحكومية مع بدايات عام 2005م وذلك بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) ونجحت في تحقيق تقدم بارز في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية بعد أن أصبح التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات الحكومية واقعا ملموسا يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم مع الجهات الحكومية.

ولقد أوضحت التقارير والمؤشرات العالمية ذات العلاقة ما حققته المملكة من تقدم في هذه المسيرة التنموية المستدامة خلال السنوات القليلة الماضية، وتعتبر هذه التقارير دليلا على أن المملكة تسير بخطى ثابتة نحو الأمام، حيث وصلت إلى المرتبة الـ 36 من بين 193

دولة عالميا في مجال الحكومة الإلكترونية بعد أن كانت في المرتبة الـ 41 في عام 2012م، وفي المرتبة الـ 58 في عام 2010م. ولعل هذا القياس يعكس مدى الجهود التي تبذلها مختلف الجهات الحكومية في المملكة، ومن أهم أهداف برنامج يسر، ما يلي:

1- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام.
2- تقديم خدمات أفضل وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال.
3- زيادة عائدات الاستثمار.
4- توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب.

أسلوب عمل البرنامج:

يقوم البرنامج بدور الممكن والمحفز لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، ويقلل المركزية في تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بأكبر قدر ممكن، مع وضع الحد الأدنى من التنسيق بين الجهات الحكومية..

بوابة "سعودي":

هي البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية والمنفذ الموحد للخدمات الإلكترونية الحكومية في المملكة العربية السعودية، ويشرف عليها برنامج (يسر) إذ يتولى إدارتها فريق محترف يحرص على تطبيق أعلى المعايير الفنية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية كما يسعى بشكل دائم إلى تطبيق التقنيات الجديدة التي تساهم في إثراء البوابة وتسهل إمكانية الوصول إلى كل محتوياتها وهو ما يؤدي إلى زيادة أعداد المستخدمين والزائرين للبوابة ورفع مدى تفاعلهم.

وعبر بوابة "سعودي" يستطيع المواطنون والمقيمون والشركات والزوار من أي مكان الوصول إلى الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية وتنفيذ التعاملات بها بسرعة وكفاءة عالية، حيث تعد المدخل الإلكتروني الموحد إلى الخدمات الحكومية.

وتتحقق إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية المتوفرة على البوابة إما عن طريق

التكامل مع جهات حكومية أخرى، أو عن طريق توفير روابط المواقع الإلكترونية لتلك الجهات ولخدماتها الإلكترونية.

وتعد بوابة "سعودي" منفذا للمعلومات الحكومية كما يلي:

1- تمثل منفذا معلوماتي مهما لنشر الأخبار والفعاليات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وبالجهات المقدمة لها.

2- توفر دليلا للجهات الحكومية.

3- توفر عددا كبيرا من روابط الأنظمة واللوائح والقوانين والخطط والمبادرات السعودية.

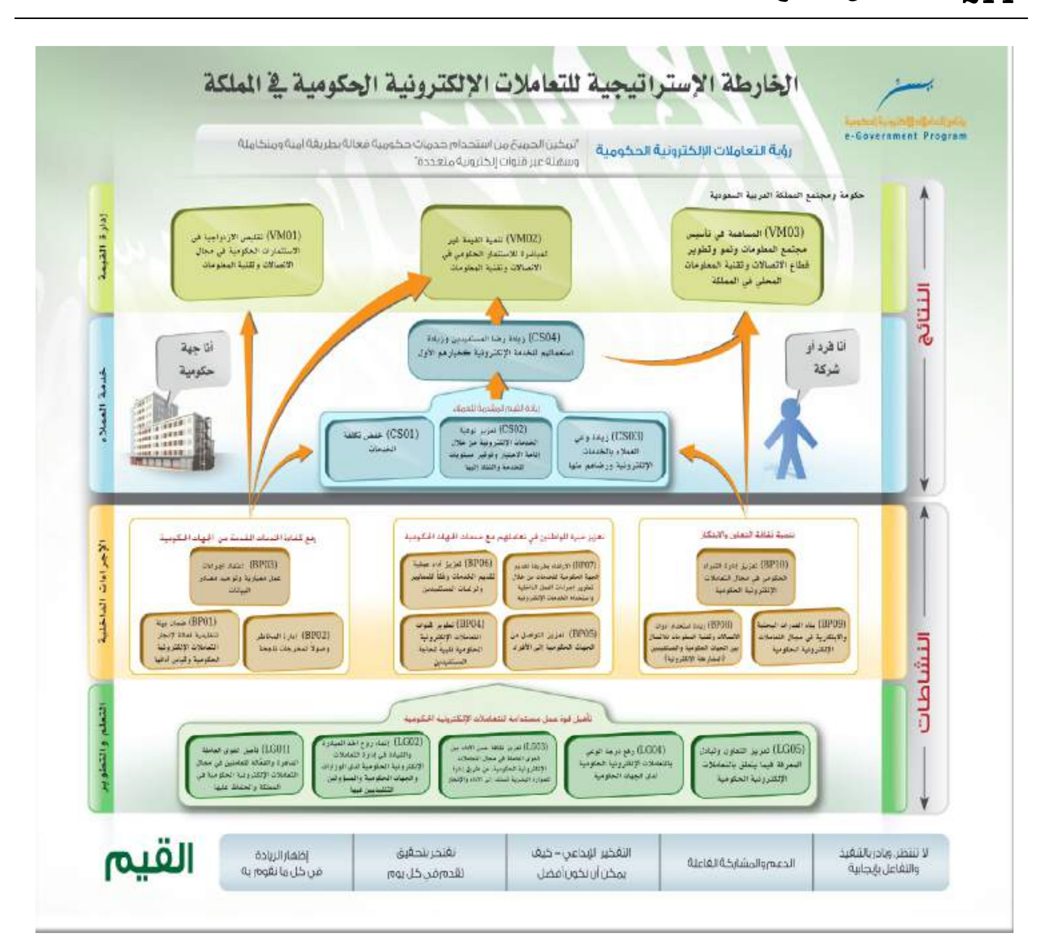
4- توفر قسم "عن المملكة" الذي تحتوي صفحاته على معلومات عن المملكة العربية السعودية.

وفيما يلي نستعرض بعض الأشكال المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في السعودية:



شكل رقم (10)

الخطوات الرئيسية لإعداد الخطة التنفيذية للحكومة الإلكترونية بالمملكة



شكل رقم (11)

الخارطة الإستراتيجية للتعاملات الإلكترونية الحكومية في المملكة

سابعا : تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة

تعتبر دولة الإمارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ابتداء من عام 2001 وذلك بشكل شبة متكامل، ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا متقدما خاصة في إمارة دبي التي تسعى إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية.

فقد خطت إمارة دبي خطوات كبيرة في هذا المجال، وعدد كبير من المعاملات الآن

يمكن القيام بها دون أن تغادر كرسي مكتبك؛ إذ تستطيع أن تدفع الرسوم، وكل ما تحتاج إليه المعاملة من استمارات وطوابع وغيرها بسهولة عن طريق الإنترنت. فالنسبة العالية لمستخدمي الإنترنت في هذه الإمارة، وكذلك صغر حجمها، وكونها مركزا تجاريا عالميا، وتفعيل الدرهم الإلكتروني؛ كل هذا ساهم في تسريع عملية التحول إلى"الحكومة الإلكترونية".

وقد بدأت تلك الحكومة الإعلان ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر الحكومية في دبي وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، ثم تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الإنترنت، وقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وذلك طبقا لتقرير الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية الصادر في شهر فبراير2012.

وقد عكس التقدم في تلك المؤشرات مدى التقدم الذي وصلت إليه الحكومة الإلكترونية في الإمارات إذ قفزت خلال فترة قصيرة حسب تصنيف الأمم المتحدة في التقرير عام 2012 من المرتبة 49 إلى المرتبة 28 عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة وهي الأولى عربيا.

وفي الإمارات وصل عدد مستخدمي الإنترنت حوالي 21% من عدد السكان، وهي نسبة كبيرة بالمقارنة مع الدول العربية الأخرى. وتوفر مدينة دبي للانترنت قاعدة إستراتيجية للشركات التي تستهدف أسواق منطقة كبيرة تمتد من الشرق الأوسط إلى الهند وإفريقيا ومنطقة الخليج.

وتوفر بوابة حكومة الإمارات عددا من قنوات المشاركة التي يمكنك استخدامها وهي مثل المدونات، حيث يمكن التعليق على الموضوعات المطروحة للنقاش، أو طرح موضوع جديد، ومنتديات النقاش، حيث يمكن المشاركة في النقاش حول موضوع معين غالبا ما يدور حول الخدمات الحكومية، وكذلك استطلاعات الرأي والاستبيانات، حيث يمكن التصويت وإبداء رأيك في عدد من الموضوعات التي تتعلق بالخدمات الحكومية، وصفحات الحكومة الإلكترونية على شبكات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، وتويتر، ويوتيوب، وفليكر، وصفحة "اتصل بنا" للتواصل مع الحكومة.

كما يحوي الموقع بوابة الاقتراحات والملاحظات للحكومة "حكومتي" وهي بوابة حكومية تهدف إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للحكومة الاتحادية من خلال استقبال الملاحظات الإدارية والاقتراحات ومعالجتها والاستفادة منها في تطوير الخدمات الحكومية الاتحادية.

ويمكن للأفراد والزائرين ورجال الأعمال وموظفي الحكومة الحصول على المعلومات الحكومية أو إبداء الملاحظات أو التقدم بالشكاوى الخاصة بالدوائر الحكومية عبر التواصل مع مركز اتصال حكومة أبو ظبي وبعدة طرق منها الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني والمحادثة المباشرة عبر الإنترنت، وغير ذلك من وسائل.

ويوفر الموقع الفرصة للجمهور لطرح ما يشاء من تعليقات وآراء، وستكون المداخلات محل التقدير، وستؤخذ في الاعتبار كأحد المراجع المهمة في مناقشة التحسينات والتطويرات الخاصة بالخدمات الإلكترونية والبوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية، والمواقع الأخرى الخاصة بالجهات الحكومية الاتحادية.

ويضم الموقع صفحة مخصصة لاستطلاع الرأي الخاص بحكومة الإمارات الإلكترونية والذي يهدف إلى قياس فهم الجمهور للخدمات الإلكترونية الحكومية، ومدى استخدامهم لها، ورضاهم عنها.

ومما يشجع الإمارات على تعميم خدمات الحكومة الإلكترونية ما يلي:

1- استخدام هيئة الموانئ والجمارك بدبي للانترنت، إذ سمحت الحكومة الإلكترونية لآلاف من شركات الشحن والنقل بخفض الوقت والتكلفة كما وفرت خدمات تخليص على مدار الساعة بما لا يقل عن 50 % جهدا أو مالا.

2- الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة من الهيئات الحكومية بدبي للأعمال والأفراد يتوقع لها أن تحقق. توفير في التكلفة الإدارية بما يوازي على الأقل% 10

عوامل نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات:

1- ا لتركيز عل احتياجات ومتطلبات العملاء.

2- تغيير العقليات وتدريب العملاء والموظفين.

3- تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص

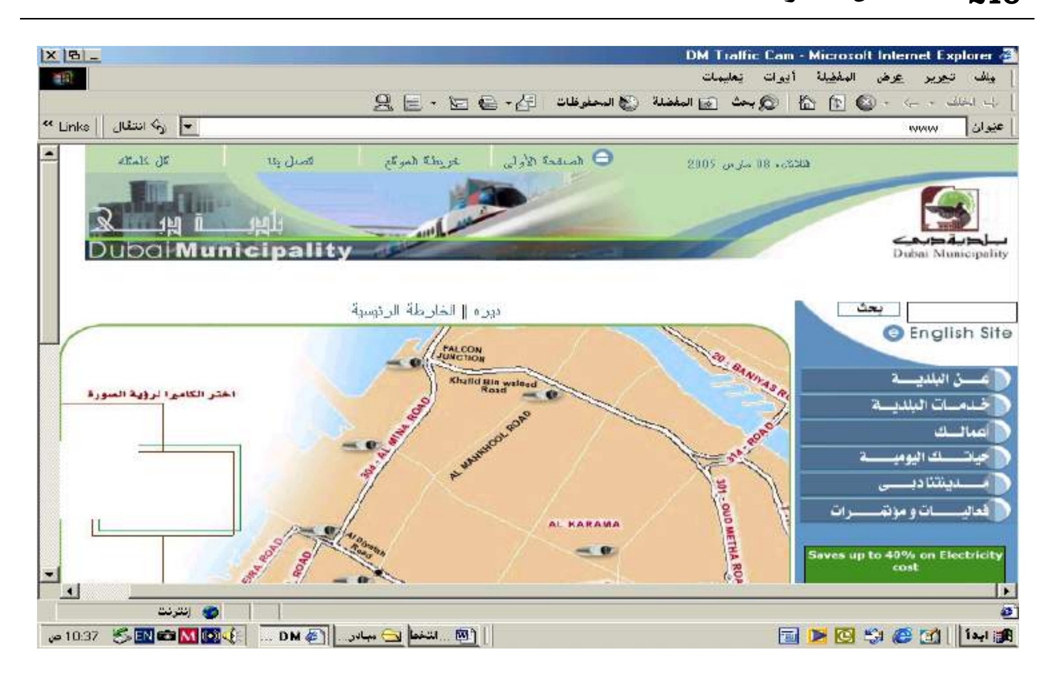
4- بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاح المشروع.

وفيما يلي نقدم بعض الأشكال التوضيحية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية بالإمارات وتحديدا (دبي):



شكل رقم (12)

بعض الأنشطة المتاحة في بوابة دبي



الشكل رقم (13)

مراقبة حركة المرور في بوابة دبي



شكل رقم (14)

خدمات التوظيف في بوابة دبي

ثامنا: تجربة ديوان المتابعة بالكويت

بدأ ديوان المتابعة في دولة الكويت في مايو 1993م تطبيق برنامج معدلات جودة الخدمة العامة، وقام بتصميم خطة تمتد عبر ثلاث سنوات، تم تقسيمها إلى عدد من المراحل الفرعية المتتابعة، تستغرق كل منها ستة أشهر، وتم خلالها القيام بعدد من المهام:

1- طرح مفهوم البرنامج على الجهات المعنية، وبيان فوائده، وأهمية تطبيقه على مستوى أداء الخدمات في الجهات، والوقت المستغرق والجهد المبذول والقدرة على المتابعة.

2- وضع الأسس في الجهات الحكومية الخدمية للبرنامج، حتى يصبح جزءا من العمليات الإدارية التخطيطية السنوية، ويتم تعميمه على كافة الخدمات التي تقدمها هذه الجهات للمراجعين؛ حتى يتم الارتقاء بمستوى الخدمات، وتبني الجودة كمنتج رئيس بين منتجات هذه الجهات.

3- تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على القيام بوضع البرنامج موضع التنفيذ، والعمل على تطوير ومتابعة هذه الكوادر في الجهات المختلفة، حتى يمكن الاستفادة منهم في تحسين هذه الجهات.

4- انعكاس وضع معدلات للخدمات على الارتقاء بمستوى أداء الخدمة، ورضاء المستفيدين منها، بما يؤثر بشكل مباشر على بقية العمليات الإدارية التي تسبق مرحلة تقديم الخدمة للمستفيدين، مما يعني تطوير أساليب العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتبسيط الإجراءات، وإعادة هندسة وتنظيم بعض الإجراءات الأخرى.

5- وضع آلية تنفيذ في الجهات الحكومية للبرنامج للارتقاء بالخدمات العامة، مع مراعاة مشاركة كافة الموظفين والعاملين في هذه الجهات في عملية التنفيذ.

6- فتح قنوات للتعاون بين الجهات والوحدات الإدارية التي تشترك في تقديم خدمة ما، حتى يتم تقديم الخدمة بأسلوب يكفل حصول المراجع على الخدمة بأسلوب متميز، بعيدا عن العقبات التنظيمية التي تنشأ من جراء ذلك.

وقد قامت المنهجية التي اعتمد عليها ديوان المتابعة للتنفيذ على عدد من المحاور الأساسية:

1- تشكيل فريق عمل للبرنامج من المؤهلين، وذلك من مستويات إدارية متفاوتة ومن إدارات مختلفة، لضمان تكامل مهارات أعضاء الفريق بما يمكنهم من تنفيذ البرنامج مع خضوع هؤلاء الأعضاء لبرنامج تدريب مكثف للتأكد من تمكنهم من المهارات الأساسية لتنفيذ البرنامج، على أن يشمل هذا البرنامج التدريبي: دورات في إدارة المشروعات، وأساليب البحث الميداني، وطرق وضع المعادلات، وأدوات القياس، والعمل الجماعي، وكيفية بناء فرق العمل، ومهارات الحاسب الآلي، وتطبيق أسس الإدارة الإلكترونية، وغيرها من البرامج والدورات التي تساعد في تنمية مهاراتهم وقدراتهم.

2- التعرف على بيئة تقديم الخدمة، وذلك من خلال: جمع المعلومات المتعلقة بالجهة التي تقوم على تقديم الخدمة، وهيكلها وأهدافها، والخدمات التي تقدمها، وترتيب هذه الخدمات حسب أولويات كل جهة، ثم اختيار الخدمات ذات الأولوية، والتي ترغب الجهة في تطويرها، وتحسين مستوى أدائها، وجمع المعلومات اللازمة للتطوير وإجراءات هذا التطوير، وطرقه وأماكن تقديم الخدمة والقائمين عليها، ومستوياتهم التنظيمية والإدارية.

3- إبلاغ القائمين على تقديم الخدمات ببرامج التطوير بالوسائل المناسبة، وبما يتفق ومستوى كل منهم، بما ينعكس إيجابيا على أدائهم، وكذلك على معدلات رضاء المراجعين عن الخدمات التي تقدم إليهم.

4- تحديد ومعرفة ما يتوقعه المراجعون من حيث: فئاتهم، وجنسياتهم، ولغاتهم، ومستوياتهم الثقافية، والاقتصادية، والتعليمية والاجتماعية. والتعرف على مدى رضاهم عن مستويات الخدمات الحالية، وطموحاتهم لما يريدونه من هذه الخدمات. ويتم هذا التحديد من خلال عدد من الوسائل والأساليب منها: المقابلات الشخصية مع المراجعين، أو بسؤال مقدمي الخدمة؛ نظرا لاحتكاكهم الدائم بالمستفيدين من الخدمة، أو من خلال إجراء مسح ميداني واسع لاستقصاء آراء المستفيدين من هذه الخدمات.

5- وضع ميثاق خاص بالتعهدات لمستويات الخدمة، مع تحديد الطرق التي يمكن من خلالها قياس هذه المستويات، والقيام بعملية القياس بالاعتماد على برامج الحاسب الآلي. وبناء على نتائج هذا القياس تتم دراسة كيفية تطبيق التغيرات المطلوبة، وذلك ببيان المقترحات المختلفة للتطوير، سواء على مستوى تبسيط الإجراءات المتبعة، أو إعادة تنظيمها، أو تعديل الاتجاهات لدى القائمين على تقديم الخدمات، وكذلك إعادة النظر في سياسة توزيع العمالة، وأساليب الترقية والحوافز، ثم الحصول على موافقة الإدارة العليا في الجهات الخاضعة للتطوير.

6- تدريب القائمين على تقديم الخدمات العامة على المهارات والتغييرات الجديدة التي تقوم عليها عملية التطوير، ثم تنفيذ هذه التغييرات، ومتابعة التنفيذ مع الإدارات المعنية حتى يتم التأكد من تحقيق البرنامج للأهداف التي وضع لها، على أن يتم وضع جدول زمني يتوافق وحجم التغييرات المطلوب، ومتابعة التنفيذ ضمن الجدول ونشر المعدلات التي تم الاتفاق عليها، والنتائج التي تم تحقيقها.

التوسع "أفقيا" في تطبيق البرنامج على الخدمات الأخرى، سواء داخل نفس الجهات أو في الجهات الأخرى، مع الاستفادة في ذلك من الخبرات التي تم اكتسابها من المراحل السابقة للبرنامج.

تاسعا: تجربة الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية:

تقوم الحكومة المصرية بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وذلك متمثلا في مشروع إنشاء القرية الذكية المصرية ومشروع إدارة الحكومة الإلكترونية حيث إن الحكومة الإلكترونية تحمل إمكانيات وجهود ومزايا لا يمكن حصرها ففي ظل وجود الحكومة الإلكترونية لن يطوف المواطن على المصالح الحكومة إنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ليرى خلال تلك المرحلة كل أشكال المعاناة من بيروقراطية وبطء في الإجراءات وتنقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة، الحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فتستطيع من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول

بين مصالحها وهيئاتها المختلفة. تدفع فواتيرك وتستعلم عن إجراءات الرخص والسجل المدني وتستخرج في كافة تعاملاتك مع الوزارات والمصالح الحكومية. ويسير مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر بخطى ثابتة نحو تحقيق الحلم حلم تقديم أفضل الخدمات للمواطن المصري.

الإجراءات التنفيذية للحكومة الإلكترونية المصرية:

يرتكز تنفيذ الحكومة الإلكترونية على خمسة مشروعات رئيسية يتم العمل فيها بشكل متوازي ومتكامل وبنشاط كبير لسرعة الانتهاء من تنفيذها في فترة قياسية بعد بدء الخطوات الحقيقية لتحقيق الحلم والتي تمثلت في توقيع اتفاق بين الحكومة المصرية وبين شركة (مايكروسوفت) أكبر شركة برمجيات في العالم لتتولى تنفيذ المشروع بمراحله المختلفة. وقد بدأت الحكومة المصرية بالفعل الاستعداد لإطلاق الحكومة الإلكترونية من خلال خطوات جادة ومشروعات كبيرة، فعلى سبيل المثال بدأ تأهيل المواطن المصري للتعامل مع الخدمات الجديدة وارتكزت جهود وزادة الاتصالات في هذا السياق على محورين:

المحور الأول: يتعلق بتوفير أجهزة الكمبيوتر لأكبر عدد من المواطنين وبأسعار مناسبة لهم بالإضافة إلى تسهيل الدخول إلى شبكة الإنترنت وهو ما تحقق بالفعل مع مشروعي الإنترنت المجاني والكمبيوتر الاقتصادي الذي أتاح لأي شخص الحصول على جهاز الكمبيوتر بسعر منخفض وبضمان فاتورة التليفون فقط دون أية تعقيدات إدارية، ويتم السداد على أقساط صغيرة.

المحور الثاني: كان يتعلق بإعداد الجماهير للتعامل مع هذه المستحدثات التكنولوجية والاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية وكلها مفاهيم تختلف عما تعود عليه المواطن المصري في التعامل مع الهيئات ومؤسسات الدولة، وفي هذا الإطار حرصت وزارة الاتصالات على توفير التدريب والإعداد لقطاعات عريضة من المواطنين ومراكز الشباب وغيرهم وتكاتفت جميع هيئات الدولة لتحقيق هذا الهدف القومي.

المشكلات العملية المتعلقة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية:

رغم الجهود الكبيرة في سبيل تحقيق حلم الحكومة الإلكترونية إلا أن المشروع أيضا تعترضه الكثير من التحديات التي تتطلب المزيد من الجهود للتغلب عليها وأول هذه التحديات يكمن في اختلاف مفهوم الحكومة الإلكترونية عن المفاهيم التقليدية السائدة لدى الناس حول الخدمات الحكومية وثاني هذه التحديات يتعلق بارتفاع نسبة الأمية وقلة نسبة امتلاك أجهزة الكمبيوتر وندرة استخدام بطاقات الائتمان في المعاملات المالية بالإضافة إلى تحديات ترتبط بمسائل الأمن والخصوصية.

وهناك أيضا تحديات تتعلق بتكاليف تنفيذ المشروع والبرامج والأجهزة والاستشارات الفنية المستخدمة في المشروع الكوادر المؤهلة للتعامل مع نشاطات الحكومة الإلكترونية. ورغم صعوبة هذه التحديات إلا أن المعدلات التي يسير بها إنجاز المشروع تبشر بكثير من الخير وتدعو إلى التفاؤل بقدرة القائمين على المشروع في التغلب على تلك التحديات فبالفعل استطاعوا تقديم بعض الخدمات مثل تسديد فاتورة التليفون على الإنترنت من خلال موقع الشركة المصرية للاتصالات منذ أكتوبر الماضي.

الإجراءات العملية للتنفيذ الواقعي للحكومة الإلكترونية المصرية:

قامت وزارة الاتصالات والمعلومات المصرية بخطة طموحة تهدف إلى إتاحة جميع الخدمات الحكومية على الإنترنت خلال خمس سنوات مع نهاية الخطة الخمسية الحالية وأن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تقليد أو محاكاة للدول التي سبقتنا في تطبيق هذا النظام بل هو أسلوب متطور يمكنه رفع كفاءة الإدارة بالمؤسسات الحكومية وتقديم أعلى مستوى من الخدمات للمواطن والمستثمر من أجل تشجيع الاستثمار والقضاء على البيروقراطية.

وتتبنى الحكومة المصرية هذه المبادرة الطموحة بهدف التيسير على المتعاملين معها سواء من المواطنين أو الشركات أو المستمرين وغيرهم. ويتم حاليا إعادة هيكلة آلية تقديم الخدمات الحكومية لتناسب مع احتياجات المواطنين لطالبها ورفع شعار وتوصل الخدمات لطالبها دون الحاجة إلى الانتقال إلى دواوين الحكومة تمهيدا للانتقال مستقبليا للمرحلة التالية التي تستهدف تقديم الخدمات بأسلوب شخص يتناسب مع احتياجات كل مواطن على حده.

الآثار الاقتصادية لمشروع الحكومة الإلكترونية المصرية:

يفتح المشروع الكبير للحكومة الإلكترونية المصرية آفاقا كبيرة لزيادة الاستثمار في مجال هذه التقنية كما أنه سيعطي فرصة كبيرة للعديد من الشركاء المحليين للمساهمة فيه وازدهار السوق المحلي بمعدلات تفوق المعدلات العالمية، بالإضافة إلى أن تسهيل تقديم الخدمات الحكومية وسرعتها سيؤدي إلى ثقة المستثمرين في قدرة الاقتصاد المصري وبالتالي تزايد معدلات الاستثمار العالمي في مصر.

وفيما يلي نعرض بعض الأشكال التوضيحية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية:



شكل رقم (15)

بوابة الحكومة الإلكترونية بجمهورية مصر العربية

تسجيل دخول
إشتراك جديد
بوابة الحكومة المصرية
بحث

الصفحة الرئيسية | عن البوابة | دليل الحكومة | معلومات هامة | أشخاص | موضوعات | مقدمو الخدمات

المواطنون

خدمات الوثائق الشخصية
اثبات الهويه والجنسيه / الزواج والطلاق / الاسرة / المعاملات / الخدمة العسكريه والعامة / السلع والخدمات المدعمة / الوفاة

خدمات المصريين بالخارج
اثبات الهويه والجنسيه / الزواج والطلاق / وثائق ومستندات / الوفاة

خدمات السكن
البناء والتجهيز / مرحلة الاستخدام والتشغيل - المرافق / التمليك والتأجير / ضرائب العقارات

خدمات العمل
تصاريح العمل / التدريب والتشغيل / خدمات الشباب والخريجين

خدمات المرور
المخالفات - البيانات / التراخيص / نقل القيد والملكيه

خدمات التعليم
المدارس / الجامعات والمعاهد

خدمات الصحة
رعاية صحية / تحاليل مواد عضوية / الوفيات

خدمات السفر والهجرة
سفر خارجى - الدولى / الهجرة

خدمات مالية
تأمينات ومعاشات / ضرائب / قروض - اعانات / تعويضات / البريد - البنوك

خدمات النيابة والقضاء
وثائق وشهادات / اقرارات / استعلامات وخدمات

خدمات ذوي الاعاقة والمسنين
ذوى الاعاقة / المسنين

خدمات متنوعة
هيئة ومديريات الاوقاف / شئون اجتماعية / البيئة / حج وعمرة / ترفية / مطبوعات / التليفونات والاتصالات

شكل رقم (16)
بعض الأنشطة المتاحة بالبوابة المصرية

عاشرا: التجربة القطرية في الحكومة الإلكترونية:

أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة إستراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة. وقد تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في 2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر، يعتبر التحدي الأكبر الذي واجه تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية هو توفير القدرات والمهارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، على الرغم من أن دولة قطر حاولت التغلب على نقص القدرات والمهارات المحلية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما قلل من المشروعات الطموحة التي ترغب الدولة في تنفيذها عن طريق الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الدوليين في هذا المجال، إلا أن إمكانية تطوير القدرات المحلية تعتبر أمرا أساسيا لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التنموية لدولة قطر وضمانا لاستمرارية برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، ولعلاج هذه المشكلة، قام المجلس الأعلى للاتصالات بتأسيس شركة معلوماتية.

ويعد برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة (i-Gov) مشروعا حكوميا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلى تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في دولة قطر ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونيا عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال. وبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة هو برنامج طموح وواعد، إلا أنه قد حقق بالفعل انجازات كبيرة حيث نجح المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (آي سي تي قطر) في تحقيق تكامل بين خدمات الحكومة الإلكترونية له نتائج إيجابية من شأنها أن تزيد من توافر وإنتاجية وفعالية الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين، كما سيؤدي برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة إلى توثيق أواصر التعاون بين مختلف الجهات الحكومية وزيادة مشاركة المستخدمين في تقديم الخدمات من خلال زيادة كفاءة أداء المؤسسات الحكومية عبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتبسيط إجراءات النظم الحكومية.

الأهداف الأساسية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في دولة قطر:

- تطوير الخدمات الحكومية للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولا للجميع.
- الكفاءة الداخلية للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين تلك الهيئات.



شكل رقم (17)
بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة قطر على الإنترنت



شكل رقم (18)
خدمات الحكومة الإلكترونية لدولة قطر على الإنترنت

إحدى عشر: تجربة دولة العراق:

يعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية عنصرا حيويا لإصلاح وتحديث القطاع العام في العراق حيث اعتمدت الحكومة العراقية نهج متكامل للحكومة الإلكترونية لتنمية العراق على المستوى الوطني والمحلي بالتماشي مع إستراتيجية التنمية الوطنية العراقية، والأهداف الإنمائية للألفية العراقية، والخطة الوطنية للتنمية، حيث عقدت الحكومة العراقية - بالشراكة مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) - اجتماعا رفيع المستوى حول الحكمة الإلكترونية في عمان خلال الفترة 13-17 تشرين الثاني /نوفمبر 2011. وكان الغرض من الاجتماع هو وضع مؤشرات أداء لرصد وتقييم الحكومة الإلكترونية وتقييم الجاهزية

الإلكترونية داخل مختلف المؤسسات العراقية، ولقد تم وضع خطة إستراتيجية لعمل الحكومة الإلكترونية وهي مبادرة هامة جدا من الحكومة العراقية التي تسعى لتنفيذ الحكومة الإلكترونية في البلد ومن أجل راحة المواطن.

وتركز خطة العمل الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية على عشرة عناصر أساسية يجب تناولها لتسليط الضوء على التأثير التحويلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتميز العناصر العشر بأنها مترابطة معا بشكل وثيق، مما يتيح الفرصة لتنفيذ المجالات ذات الأولوية بأسلوب متكامل. وتم تحديد النشاطات الرئيسية ذات الأولوية لكل عنصر من العناصر العشر على أساس التشاور بين أصحاب المصلحة المتعددين، وهذه العناصر هي:

1- التوعية والاتصالات والالتزام

2- بناء القدرات البشرية

3- التخاطب البيني والمعايير

4- المؤسسات وإدارة التغيير

5- الإطار القانوني

6- البنية التحتية للاتصالات

7- إدارة الموارد المالية

8- المراقبة والتقييم

9- إيصال الخدمات للمواطن

10- البيانات وأنظمة المعلومات

ولقد قامت الحكومة العراقية بصياغة خطة العمل الإستراتيجية الخاصة بتنفيذ الحكومة الإلكترونية بالشكل الذي يجعلها تساهم في تعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة في العمل الحكومي للوصول إلى اقتصاد تنافسي متنوع مبني على المعرفة.

ويذكر أن الحكومة العراقية قامت بعدة مبادرات بخصوص تطبيقات الحكومة الإلكترونية مثل:

1- إطلاق البوابة الإلكترونية e-Iraq Portal في تموز/يوليو 2011.

2- وضع إطار التخاطب البيني الحكومي والتصميم المعماري للمؤسسات الوطنية.

3- وضع أربع استراتيجيات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخطة التحول للصحة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني، والخدمات البلدية الإلكترونية، والسجلات الشخصية الإلكترونية للمواطنين، وصياغتها واعتمادها من كل وزارة معنية في أيلول/ سبتمبر 2011.

الرؤيـة:

يوظف العراق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول إلى اقتصاد متنوع تنافسي مبني على المعرفة.

الأهداف الإستراتيجية للحكومة الإلكترونية العراقية:

من أجل تحقيق الرؤية ولضمان الحصول على المزايا المذكورة أعلاه، تم تحديد الأهداف الإستراتيجية كما يلي:

- الهدف الاستراتيجي الأول: تعزيز التفاعل بين المواطنين والدولة لتعزيز مشاركة المجتمع المدني في الشؤون العامة، وتعزيز الاندماج الاجتماعي.
- الهدف الاستراتيجي الثاني: نشر ودعم خدمات الحكومة الإلكترونية الجديدة داخل المحافظات حتى يتسنى لجميع المواطنين الوصول إليها لتعزيز تكافؤ الفرص.
- الهدف الاستراتيجي الثالث: زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الحكم الرشيد، وتعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة.
- الهدف الاستراتيجي الرابع: المساهمة في تطوير بيئة مؤاتية لنمو اقتصادي سليم.

3- الهدف الاستراتيجي الخامس: تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وردم الفجوة الرقمية.



شكل رقم (19)
بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة العراق على الإنترنت



شكل رقم (20)
خدمات الحكومة الإلكترونية لدولة العراق على الإنترنت

الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي وأسباب الاختلاف:

لقد أهتم العديد من الباحثين برصد الدراسات المتعلقة بمجال الحكومة الإلكترونية وذلك على مستوى الوطن العربي وتوصلوا إلى الملاحظات التالية:

1- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت آثارا واضحة في عدد المواقع الخاصة بكل حكومة عربية وفي فحوى ومضمون ومحتوى هذه المواقع.

2- عدم الإدراك الكامل لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي مما يفقد المئات من المواقع الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها وقد يعود ذلك إلى أن القائمين على مثل هذه المشروعات غير متخصصين أو أن هناك قصورا في الوعي بعناصر التكنولوجيا وخباياها أو عدم الإطلاع على الأدب المنشور والإنتاج الفكري في مجال التكنولوجيا.

3- ليست هناك علاقة واضحة بين عدد المواقع الخاصة بكل دولة عربية وتطبيقات مشروعات الحكومة الإلكترونية، وفي مدى قدرة المواقع على تقديم العديد من الخدمات للمواطنين.

4- تحتاج العديد من الدول العربية إلى مزيد من الجهود في بناء مواقعها الحكومية، سواء من حيث الشكل أو المضمون.

5- هناك علاقة قوية بين تبسيط الإجراءات والقوانين في دولة ما وبين قدرة الدولة على بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية.

6- إن الخطاب السياسي وتبني القادة السياسيين لمشروعات الحكومة الإلكترونية يمكن أن يدفع المؤسسات العربية نحو بناء مواقع للحكومة الإلكترونية في بلادهم مما يدعم خطط الخدمة المدنية في تعزيز علاقاتها مع المواطن العربي.

وبالتالي، فإنه من أجل تكريس الوجود العربي في مجتمع المعلومات والحكومة الإلكترونية، فإنه لابد من الأتي:

1- تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول الخدمات لمستحقيها.

2- تعزيز الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات، وإعادة بناء الهياكل التنظيمية لهذه المؤسسات بما يضمن وجود إدارات بعينها متخصصة في هذه المجالات وبما يعزز الخطط الحكومية في هذا الاتجاه.

3- سد الفجوة الرقمية بين المؤسسات الحكومية العربية داخل الدولة الواحدة بحيث يمكنها إنتاج مواقع متزامنة ويؤهلها لتقديم خدمات ذات مضمون حقيقي للمواطن العربي.

4- تبسيط الإجراءات الحكومية وتخفيض عددها وإلغاء التزمت الحكومي البيروقراطي فيها واعتماد مبدأ الشفافية، وكذلك تخفيض التشريعات والقوانين التي تحكم علاقة الحكومة بالمواطن عند تقديم الخدمة إليه بما يمكن من تسهيل عملية بناء مشروعات الحكومة الإلكترونية.

5- تعزيز الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية بحيث تسلط الضوء على معايير قياس الحكومات الإلكترونية ودفع التنافس بين المؤسسات الحكومية العربية في هذا الاتجاه، ووضع مؤشر عربي لقياس مشروعات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية.

مما سبق نستنتج "أن الحكومة الإلكترونية في نمطها الحالي لم تصل بعد إلى صيغة المنظومة الكاملة وهي مازالت تفتقر إلى التطوير في العديد من جوانبها وتحتاج دراسات معمقة وواعية لكافة عناصرها قبل التحول الكامل لأتمام جميع الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطوير هذه المنظومة يمكن أن ينشأ عنه بعض السلبيات التي يجب التعامل معها بحذر شديد، حيث أن التحول من حكومة تقليدية إلى حكومة إلكترونية ومع غزو معلوماتي جديد يمثل تحد كبير أمام الحكومة القائمة، ولذا فإنه يجب الاستعداد الجيد والمتمثل في عمل الأتي:

1- ضرورة العمل على تفهم المكونات المختلفة لمنظومة الحكومة الإلكترونية وكذلك التعرف على متطلبات كل مكون منها بهدف تفعيل الإيجابيات والحد من السلبيات في

إطار التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية.

2- عدم استيراد القوالب الجاهزة للحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا العربية بشكل مباشر، بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية متوافقة مع كل مجتمع على حده؛ بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل مكون من مكونات الحكومة الإلكترونية.

3- القضاء على مشكلة الأمية الحاسوبية ونشر الثقافة المعلوماتية في الوطن العربي، وذلك قبل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

4- القيام بدراسة السلبيات التي قد تنشأ نتيجة تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل مشكلة البطالة والخصوصية، ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة لها مسبقا، وكذلك تحقيق الأمن المعلوماتي.

5- القيام بتفعيل دور القطاع الخاص في عملية التحول إلى نمط الحكومة الإلكترونية لتخفيف العبء عن كاهل الحكومات، و كذلك توفير العمالة المدربة في مجال المعلوماتية، ورفع مستوى قدرة الجمهور إلى التعامل مع هذه التقنيات الجديدة.

6- تشكيل ورش عمل مكونة من جميع إدارات الحاسب الآلي والاتصالات في القطاعات الحكومية، وذلك لتحليل البنية التحتية الحالية والمطلوبة لكل القطاعات الحكومية مع إيجاد بنية موحدة لها.

7- توحيد قواعد البيانات والبرامج والتطبيقات المشتركة والمتشابهة بين القطاعات الحكومية من خلال ورش العمل المشتركة، وتوفير كادر فني خاص بالاتصالات وتقنية المعلومات.

8- الدعم المالي المناسب لتغطية كافة تكاليف التقنيات والبرمجيات في القطاعات الحكومية.

9- التنسيق فيما بين الدول العربية لتحقيق الأهداف المرجوة من الإدارة الحكومية والحكومة الإلكترونية حتى نلاحق التطورات السريعة التي تحدث حولنا وحتى لا نتخلف عن المسيرة وننتقل من مصاف الدول النامية إلى مصاف الدول المتقدمة.

الفصل الحادي عشر

E. Government



ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- **Definition of e-government**
- **Defining e-government**
- **Un e-government development index**
- **Delivery models and activities of e-government**
- **Non-internet e-government**
- **Controversies of e-government**
- **Environmental bonuses**
- **Speed, efficiency, and convenience**
- **Public approval**
- **Technology-specific e-government**
- **Government 2.0**

الفصل الحادي عشر

E. Government

Definition of E-Government

"E-Government" refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.

Traditionally, the interaction between a citizen or business and a government agency took place in a government office. With emerging information and communication technologies it is possible to locate service centers closer to the clients. Such centers may consist of an unattended kiosk in the government agency, a service kiosk located close to the client, or the use of a personal computer in the home or office.

Analogous to e-commerce, which allows businesses to transact with each other more efficiently (B2B) and brings customers closer to businesses (B2C), e-government aims to make the interaction between government and citizens (G2C), government and business enterprises (G2B), and inter-

agency relationships (G2G) more friendly, convenient, transparent, and inexpensive.

المصدر:

http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATION

E-government (short for electronic government, also known as e-gov, Internet government, digital government, online government, connected government) consists of the digital interactions between a citizen and their government (C2G), between governments and government agencies (G2G), between government and citizens (G2C), between government and employees (G2E), and between government and businesses/commerce (G2B). Essentially, e-government delivery models can be briefly summed up as (Jeong, 2007).

- G2G (government to governments)
- G2C (government to citizens)
- G2E (government to employees)
- G2B (government to businesses)

This digital interaction consists of e-citizen at all levels of government (city, state/province, national, and international), governance, information and communication technology (ICT), and business process re-engineering(BPR).

Defining E-Government:

E-gov strategies (or digital government) is defined as "The employment of the Internet and the world-wide-web for delivering government information and services to the citizens." (United Nations, 2006; AOEMA, 2005).

Electronic government (or e-government) essentially refers to "The utilization of Information Technology (IT), Information and Communication Technologies (ICT s), and other web-based telecommunication technologies to improve and/or enhance on the efficiency and effectiveness of service delivery in the public sector.". e-Government promotes and improves broad stakeholders contribution to national and community development, as well as deepen the governance process.

UN e-Government Development Index:

The United Nations Public Administration Network conducts a bi-annual e-government survey which includes a section titled e-Government Readiness. It is a comparative ranking of the countries of the world according to two primary indicators: i) the state of e-government readiness; and ii) the extent of e-participation. Constructing a model for the measurement of digitized services, the Survey assesses the 193 member states of the UN according to a quantitative composite index of e-government readiness based on website assessment; telecommunication infrastructure and human resource endowment.

A diverse group of 37 online volunteers from across the globe engaged with the United Nations Department of Economic Affairs (UN DESA) to process 386 research surveys carried out across 193 UN Member States for the 2014 UN E-Government Survey. The diversity of nationalities and languages of the online volunteers -- more than 65 languages, 15 nationalities, of which half are from developing countries -- mirrors perfectly the mission of the survey.

Examples of e-government and e-governance:

E-government should enable anyone visiting a city website to communicate and interact with city employees via the Internet with graphical user interfaces (GUI), instant-messaging (IM), audio/video presentations, and in any way more sophisticated than a simple email letter to the address provided at the site" and "the use of technology to enhance the access to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employees". The focus should be on:

- The use of information and communication technologies, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government.
- The use of information and communication technologies in all facets of the operations of a government organization.
- The continuous optimization of service delivery, constituency participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media.b

Whilst e-government has traditionally been understood as being centered around the operations of government, e-governance is understood to extend the scope by including citizen engagement and participation in governance. As such, following in line with the OECD definition of e-

government, e-governance can be defined as the use of ICTs as a tool to achieve better governance.

Delivery models and activities of e-government:

The primary delivery models of e-government can be divided into:

- Government-to-citizen or government-to-consumer (G2C)
- In this model, the G2C model apply the strategy of customer relationship management (CRM) with business concept.
- By managing their customer (citizen) relationship, the business (government) can provide the needed products and services fulfill the needs from customer (citizen).
- In United States, the NPR (National Partnership for Reinventing Government) has been implemented from 1993.
- Government-to-business (G2B)
- Government-to-government (G2G)
- Government-to-employees (G2E)

Within each of these interaction domains, four kinds of activities take place:

- pushing information over the Internet, e.g.: regulatory services, general holidays, public hearing schedules, issue briefs, notifications, etc.
- two-way communications between the agency and the citizen, a business, or another government agency. In this model, users can engage in dialogue with agencies and post problems, comments, or requests to the agency.
- conducting transactions, e.g.: lodging tax returns, applying for services and grants.
- governance, e.g.: To enable the citizen transition from passive information access to active citizen participation by:
  1- Informing the citizen
  2- Representing the citizen
  3- Encouraging the citizen to vote
  4- Consulting the citizen
  5- Involving the citizen

Non-internet e-government:

While e-government is often thought of as "online government" or

"Internet-based government," many non-Internet "electronic government" technologies can be used in this context. Some non-Internet forms include telephone, fax, PDA, SMS text messaging, MMS, wireless networks and services, Bluetooth, CCTV, tracking systems, RFID, biometric identification, road traffic management and regulatory enforcement, identity cards, smart cards and other near field communicationapplications; polling station technology (where non-online e-voting is being considered), TV and radio-based delivery of government services (e.g., CSMW), email,online community facilities, newsgroups and electronic mailing lists, online chat, and instant messaging technologies.

Controversies of e-government:

Disadvantages

The main disadvantages concerning e-government is the lack of equality in public access to the internet, reliability of information on the web, and hidden agendas of government groups that could influence and bias public opinions.

There are many considerations and potential implications of implementing and designing e-government, including disintermediation of the government and its citizens, impacts on economic, social, and political factors, vulnerability to cyber attacks, and disturbances to the status quo in these areas.

Hyper-surveillance

Increased contact between government and its citizens goes both ways. Once e-government begins to develop and become more sophisticated, citizens will be forced to interact electronically with the government on a larger scale. This could potentially lead to a lack of privacy for civilians as their government obtains more and more information on them. In a worst-case scenario, with so much information being passed electronically between government and civilians, a totalitarian-like system could develop. When the government has easy access to countless information on its citizens, personal privacy is lost.

Cost

Although "a prodigious amount of money has been spent"[16] on the development and implementation of e-government, some say it has yielded only a mediocre product. The outcomes and effects of trial Internet-based governments are often difficult to gauge or unsatisfactory.[17] According to

Gartner, Worldwide IT spending is estimated to total $3.6 trillion in 2011 which is 5.1% increase from the year 2010 ($3.4 trillion).

Inaccessibility

An e-government site that provides web access and support often does not offer the "potential to reach many users including those who live in remote areas, are homebound, have low literacy levels, exist on poverty line incomes.

False sense of transparency and accountability

Opponents of e-government argue that online governmental transparency is dubious because it is maintained by the governments themselves. Information can be added or removed from the public eye. To this day, very few organizations monitor and provide accountability for these modifications. Those that do so, like the United States' OMBWatch and Government Accountability Project, are often nonprofit volunteers. Even the governments themselves do not always keep track of the information they insert and delete.

Advantages:

The ultimate goal of the e-government is to be able to offer an increased portfolio of public services to citizens in an efficient and cost effective manner. E-government allows for government transparency. Government transparency is important because it allows the public to be informed about what the government is working on as well as the policies they are trying to implement. Simple tasks may be easier to perform through electronic government access. Many changes, such as marital status or address changes can be a long process and take a lot of paper work for citizens. E-government allows these tasks to be performed efficiently with more convenience to individuals. E-government is an easy way for the public to be more involved in political campaigns. It could increase voter awareness, which could lead to an increase in citizen participation in elections. It is convenient and cost-effective for businesses, and the public benefits by getting easy access to the most current information available without having to spend time, energy and money to get it.

E-government helps simplify processes and makes government information more easily accessible for public sector agencies and citizens. For example, the IndianaBureau of Motor Vehicles simplified the process of certifying driver records to be admitted in county court proceedings. Indiana became the first state to allow government records to be digitally signed,

legally certified and delivered electronically by using Electronic Postmark technology. In addition to its simplicity, e-democracy services can reduce costs. Alabama Department of Conservation & Natural Resources, Wal-Mart and NIC developed an online hunting and fishing license service utilizing an existing computer to automate the licensing process. More than 140,000 licenses were purchased at Wal-Mart stores during the first hunting season and the agency estimates it will save $200,000 annually from service.

The anticipated benefits of e-government include efficiency, improved services, better accessibility of public services, sustainable community development and more transparency and accountability.

Democratization:

One goal of e-government will be greater citizen participation. Through the internet, people from all over the country can interact with politicians or public servants and make their voices heard. Blogging and interactive surveys will allow politicians or public servants to see the views of the people they represent on any given issue. Chat rooms can place citizens in real-time contact with elected officials, their offices or provide them with the means to replace them by interacting directly with public servants, allowing voters to have a direct impact and influence in their government. These technologies can create a more transparent government, allowing voters to immediately see how and why their representation in the capital is voting the way they are. This helps voters better decide who to vote for in the future or how to help the public servants become more productive. A government could theoretically move more towards a true democracy with the proper application of e-government. Government transparency will give insight to the public on how decisions are made and hold elected officials or public servants accountable for their actions. The public could become a direct and prominent influence in government legislature to some degree.

Environmental bonuses:

Proponents of e-government argue that online government services would lessen the need for hard copy forms. Due to recent pressures from environmentalistgroups, the media, and the public, some governments and organizations have turned to the Internet to reduce this paper use. The United States government utilizes the website http://www.forms.gov to provide “internal government forms for federal employees” and thus “produce significant savings in paper.

Speed, efficiency, and convenience:

E-government allows citizens to interact with computers to achieve objectives at any time and any location, and eliminates the necessity for physical travel to government agents sitting behind desks and windows. Improved accounting and record keeping can be noted through computerization, and information and forms can be easily accessed, equaling quicker processing time. On the administrative side, access to help find or retrieve files and linked information can now be stored in databases versus hardcopies stored in various locations. Individuals with disabilities or conditions no longer have to be mobile to be active in government and can be in the comfort of their own homes.

Public approval:

Recent trials of e-government have been met with acceptance and eagerness from the public. Citizens participate in online discussions of political issues with increasing frequency, and young people, who traditionally display minimal interest in government affairs, are drawn to electronic voting procedures.

Although internet-based governmental programs have been criticized for lack of reliable privacy policies, studies have shown that people value prosecution of offenders over personal confidentiality. Ninety percent of United States adults approve of Internet tracking systems of criminals, and 57% are willing to forgo some of their personal internet privacy if it leads to the prosecution of criminals or terrorists.

Technology-specific e-government:

There are also some technology-specific sub-categories of e-government, such as m-government (mobile government), u-government (ubiquitous government), and g-government (GIS/GPS applications for e-government).

The primary delivery models of e-government are classified depending on who benefits. In the development of public sector or private sector portals and platforms, a system is created that benefits all constituents. Citizens needing to renew their vehicle registration have a convenient way to accomplish it while already engaged in meeting the regulatory inspection requirement. On behalf of a government partner, business provides what has traditionally, and solely, managed by government and can use this service to generate profit or attract new customers. Government agencies are relieved of the cost and complexity of having to process the transactions.

To develop these public sector portals or platforms, governments have the choice to internally develop and manage, outsource, or sign a self-funding contract. The self-funding model creates portals that pay for themselves through convenience fees for certain e-government transactions, known as self-funding portals.

Social networking services are an emerging area for e-democracy. The social networking entry point is within the citizens' environment and the engagement is on the citizens' terms. Proponents of e-government perceive government use of social networking as a medium to help government act more like the public it serves. Examples can be found at almost every state government portal through Facebook, Twitter, and YouTube widgets.

Government and its agents also have the opportunity to follow citizens to monitor satisfaction with services they receive. Through ListServs, RSS feeds, mobile messaging, micro-blogging services and blogs, government and its agencies can share information to citizens who share common interests and concerns. Government is also beginning to Twitter. In the state of Rhode Island, Treasurer Frank T. Caprio is offering daily tweets of the state's cash flow. Interested people can sign up at here.[37] For a full list of state agencies with Twitter feeds, visit NIC. For more information, visit transparent-gov.com.

Government 2.0:

Government 2.0 or Gov 2.0 refers to government policies that aim to harness collaborative technologies to create an open-source computing platform in which government, citizens, and innovative companies can improve transparency and efficiency. Put simply, Gov 2.0 is about "putting government in the hands of citizens".

Gov 2.0 combines Web 2.0 fundamentals with e-government and increases citizen participation by using open-source platforms, which allow development of innovative apps, websites, and widgets. The government's role is to provide open data, web services, and platforms as an infrastructure.

المصدر:

https://en.wikipedia.org/wiki/E-Government

This page intentionally left blank

مراجع الكتاب

- أولا: المراجع العربية
- ثانيا : المراجع الأجنبية
- ثالثا: مواقع الإنترنت

This page intentionally left blank

مراجع الكتاب

أولا: المراجع العربية:

أبو بكر محمود الهموش: الحكومة الإلكترونية، الواقع والآفاق (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2006م).

أحمد بن عشماوي: "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2010.

أحمد قنديل: التدريس بالتكنولوجيا الحديثة (القاهرة: عالم الكتب، 2006).

بلعربي عبد القادر وآخرون: "تحديات التحول إلى الحكومة الاليكترونية في الجزائر"، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر: 13-14 مارس 2012.

بيتر ف. دركز: تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين، ترجمة إبراهيم بن علي الملحم، مراجعة مساعد بن عبد الله العريان (الرياض: معهد الإدارة العامة، 2005م).

تركي إبراهيم سلطان: نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي (القاهرة: كلية الحاسبات والمعلومات، جامعة حلوان، 2010م).

جامعة الدول العربية: إعلان القاهرة، الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي، خطة العمل المشترك (القاهرة: جامعة الدول العربية ووزارة الاتصالات والمعلومات، 2003).

جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل على بسيوني (الرياض: دار المريخ، 2004م).

دينا الدوسري: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل (الرياض: دار الكفاح للنشر والتوزيع، 2009).

رأفت رضوان: عالم التجارة الالكترونية (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999).

رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999م).

ريشتارد فرمان: توكيد الجودة في التدريب والتعليم، ترجمة سامي على الجمال (آفاق الإبداع العالمية للنشر والإعلام، 1995م).

سحر قدور الرفاعي: "الحكومة الاليكترونية وسبل تطبيقها (مدخل استراتيجي)"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف، العدد السابع، الجزائر: 2009.

سراج الدين محمد: التجارة الإلكترونية (القاهرة: المجموعة العربية للنشر، 2009م).

السعيد مبروك إبراهيم: المرشد إلى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013).

سعيد محمد الخضر وآخرون: الحكومة الالكترونية وتأثيرها على صنع وتنفيذ السياسة المحلية، دراسة تطبيقية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، 2005.

سمير العيطة: "الحكومة الاليكترونية في البلاد العربية بين المنهجية والتطبيق"، المؤتمر الوطني الثاني للحكومة الاليكترونية، دمشق: 8– 9 يونيه2008.

سيد الهواري: الإدارة الأصول والأسس العلمية للقرن الـ 21 (القاهرة: مكتبة عين شمس، ط12، 2000م).

عباس مصطفى صادق: صحافة الإنترنت وقواعد النشر الإلكتروني الصحفي الشبكي (أبوظبي: الظفرة للطباعة والنشر، 2003م).

عبد الباري درة:"إدارة الجودة مدرسة دارية معاصرة ذات انعكاس إيجابية على فعاليات المؤسسة الشرطية العربية"، مجلة الفكر الشرطي، الإدارة العامة لشرطة الشارقة، العدد 14، الشارقة: سبتمبر 1995م.

عبدالرحمن بن أحمد هيجان: إصلاح الإدارة في آسيا (الرياض: مطابع الحميضي، 2001).

عبد الرحمن توفيق: الإدارة الإلكترونية (الجيزة: بميك، 2005م).

عبد الفتاح بيومى حجازي: الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006).

عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006).

عبد الكريم درويش وليلى تكلا: الإدارة (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1974م).

عبد الله بن علي التمام: الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري (مكة المكرمة: جامعة أم القرى، رسالة دكتوراه، غير منشورة، 2007م).

عبد الله محمد الشهري: التحول نحو الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: منظور تنظيمي وتقني،رسالة دكتوراه من جامعة De Montfort بالمملكة المتحدة البريطانية عام (2009م).

عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، 2008.

علاء فرج الطاهر: الحكومة الاليكترونية بين النظرية والتطبيق (عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2010).

علي لطفي:"التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى مصر"، المؤتمر الدولي للإدارة عن بعد والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، القاهرة: 22-24 أبريل 2003م.

عوض خلف العنزي: إدارة جودة الخدمات العامة (الكويت: مكتبة الفلاح، 2005م).

فاطمة الدويسان: "مشروع الحكومة الاليكترونية في دولة الكويت"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف، العدد الخامس، الجزائر: جانفي 2008.

فؤاد الشيخ سالم وآخرون: المفاهيم الإدارية الحديثة (عمان: مركز الكتب الأردني، 2009م).

محمد أحمد سمير: الإدارة الإلكترونية (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008).

محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية (الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007).

محمد الهادي: التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005).

محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (مكة المكرمة: جامعة أم القرى، رسالة ماجستير، غير منشورة، 2008م).

محمد رياض: دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق نظام إدارة الجودة (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002م).

محمد عبد الوهاب العزاوي: إدارة الجودة الشاملة (عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005م).

محمد محمد إبراهيم: الاتجاهات المعاصرة في منظومة الإدارة (القاهرة: مكتبة عين شمس، 2005م).

محمد محمد الهادي: "توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية"، المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، شرم الشيخ: أكتوبر 2004.

مدحت محمد أبو النصر: قواعد ومراحل البحث العلمي (القاهرة: مجموعة النيل العربية، 2004م).

مدحت محمد أبو النصر: اتجاهات حديثة في إدارة مؤسسات الخدمة الاجتماعية (الجودة والإلكترونية) (جدة: مؤسسة المربي، 2010).

مدحت محمد أبو النصر: أساسيات علم ومهنة الإدارة (القاهرة: مكتب دار السلام، 2007م).

مدحت محمد أبو النصر: الإدارة بالمعرفة ومنظمات التعلم (القاهرة: المجموعة العربية، 2008).

مدحت محمد أبو النصر: الحوكمة الرشيدة (القاهرة: المجموعة العربية، 2015).

هونغ بن كانغ:"تنقية حكومة مدينة سيوول: أسلوب منهجي"، مؤتمر سيوول لمحاربة الفساد في المنطقة الباسيفيكية الآسيوية، كانون الأول2000م).

وسيلة عمر: "دور الحكومة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.

ثانيا : المراجع الأجنبية:

Bertelsmann Foundation. Balanced E-Government, E-Government – connecting efficient administration and responsive democracy. (New York: Booz, Allen and Hamilton)

Bruce Brok: Quality Management (N.Y.: Irwin Publishers 1992).

Chopman & Hall: Total Quality Management (U.K..: Prentice Hall 2000).

Christine Leitner: “e Government in Europe: The state of Affairs”, Presented at the eGovernment 2003 Conference, Italy : 7-8 July 2003.

Colin Coulson Thomas: The Future of the Organization (London : Kogan page Ltd., 1997).

Feng Li: What is e-Business? (N.Y. : Wiley Blackwell, 2007).

Gary Dessler: Human Resources Management (Birginia: Restion Publishing Co. 1989) & (N.J.: Prentice Hall int., inc., 7th ed. 1997).

Ian Gouge: E-Management The Impact of e-Business on Today's IT Manager (N.Y. : Springer, 2003).

Jerald Greenberg & Robert A. Baron: Behaviour in Organizations (N.Y.: Prentice Hall, 2002).

Jim O'Reilly : "E-government success: The people, projects and benefits", First International Conference on European Experience in E-Government Development, Sofia, Bulgaria: 28-30 November 2002.

Maria Elena Murru : E-government: From real to virtual" Brussels, 11 April 2003.

Michiel Backus : "E-Government in developing countries", IICD Research Brief, N0. 1 (March 2001).

Peter F. Drucker: The Practice of Management (N.Y: Harper & Row, 1960).

R.W. Mondy: Management Concepts and Practices (Bostioin: allynand Bacon, 1983).

Robert L. Barker: The Social Work Dictionary (Washington, De: NASW Press, 4th, ed. 1999).

S. Korper & J. Ellis: The E-Commerce Book (N.Y.: Academic Press, 2001).

Sandra Cain: Key Concepts in Public Relations (London: Palgrave Macmillan, 2009).

ثالثا: مواقع الإنترنت:

عادل حماد عثمان (2010م):

(05032006/netc4.htm.http://search.suhuf.net.sa/digimag

عبد الرحمن تيشوري (2010م):

http://www.minshawi.com/other/taushory

3- على بن شريش الشويش (2010م):

http://www.mktaba.org/vb/showthread.php?t=329

http://www.tartoos.com/Home

page/Rtable/Computer School/Information/information...

http://www.isdept.info/moodle/mod/forum/discuss.php?d=4910.

http://www.taroos.com/HomePage/Rtable/ComputerSchool/Informaition/informational....

http://forum.hawahome.com/t82348html.

http://www.arablaw.org/E-Government1.htm

(http://www.siironline.org.htm)

http://www.hrdiscussion.com

The World Bank Group. “ E-government”

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm]

UNESCO E-government definition” [http://unesco.org/ci/ev.plp

http://www1.oecd.org/puma/pubs/

http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/

http://www.egvlinks.com/world_egov_links.html

http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig

http://www.excelogov.org/techcom/index.htm

http://sosig.esrc.bristol.ac.uk/roads/subject-listing/world-cat/polcom.html

http://www.hicss.hawaii.edu.digilib.htm

www.kananaonline.comسامي الطوخي

